



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE
PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT “LA TRADICIÓN” UBICADO EN EL
CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA
ATENCIÓN AL CLIENTE.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración Turística y Hotelera

Autora: Nohemi Alejandra Muela Caza

Tutor: Ing. Gissella Paredes

Quito, Octubre 2017



ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 18 de septiembre del 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) MUELA CAZA NOHEMI ALEJANDRA, de la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA cuyo tema de investigación fue: "ELABORAR DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.", una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

Ing. Gissella Paredes
Tutor del Proyecto

Ing. Frikizia Mendoza.
Director de Escuela

Lda. Yimara Almeida
Lector del Proyecto

Ing. Gale Cienzo
Coordinador Unidad de Titulación



DECLARATORIA

Declaro que la investigación es definitivamente original, legítima, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respeta las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Nohemi Alejandra Muela Caza

CC 172698725-6

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Nohemi Alejandra Muela Caza alumna de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".



Nohemi Alejandra Muela Caza

CC 172698725-6

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Nohemi Alejandra Muela Caza** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **172698725-6** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: "En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.", otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **Elaborar un plan de capacitación sobre el servicio al cliente para los empleados del restaurant La**

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Tradición con el fin de mejorar la atención al cliente con fines académicos al
Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE

Nohemi Alejandra Muela Caza

CEDULA

172698725-6

Quito, a los 15 días de octubre 2017

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL
DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE
PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL
DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE
PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza durante toda mi carrera estudiantil, a mis padres y hermanos que siempre estuvieron a mi lado, que me dieron la oportunidad de cumplir uno de mis grandes sueños. A todos mis amigos y docentes del Instituto que me compartieron todos sus conocimientos, que me servirán para desarrollarme profesionalmente.

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental de mi vida, y
formarme como una persona de bien, además de su apoyo
incondicional a lo largo de mi carrera.
Y una persona importante que está en el cielo,
abuelito tus palabras quedaron en mí
y logre cumplir un paso más en mi vida.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	i
CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I.....	1
1.00 Antecedentes.....	1
1.01 Contexto.....	3
1.02 Justificación.....	5
1.03 Definición del problema central (Matriz T).....	6
CAPÍTULO II.....	8
2.00 Análisis de involucrados.....	8
2.01 Mapeo de involucrados.....	8
2.02 Porcentaje de involucrados.....	9
2.03 Matriz de análisis de involucrados.....	10
CAPÍTULO III.....	11
3.00 Problemas y objetivos.....	11

3.01 Árbol de problemas.....	11
3.02 Árbol de objetivos.....	12
CAPÍTULO IV.....	13
4.00 Análisis de alternativas.....	13
4.01 Matriz de análisis de alternativas.....	13
4.02 Análisis del impacto de objetivos.....	15
4.03 Diagrama de estrategias.....	16
4.04 Matriz de marco lógico.....	17
CAPÍTULO V.....	18
5.00 Propuesta.....	18
5.01 Antecedentes de la herramienta o metodología que propone como solución....	18
5.01.01 Análisis FODA.....	20
5.01.02 Investigación del mercado.....	21
5.01.03 Instrumentos de investigación.....	22
5.01.04 Población y muestra.....	23
Segmentación.....	24
5.01.05 Análisis de la información.....	26
5.02 Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución....	52
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	59
CAPÍTULO VI.....	67

6.00 Aspectos administrativos.....	68
6.01 Recursos.....	68
6.02 Presupuesto.....	69
6.03 Cronograma.....	70
CAPÍTULO VII.....	71
7.00 Conclusiones y recomendaciones.....	71
7.01 Conclusiones.....	71
7.02 Recomendaciones.....	72
ANEXOS.....	73
Carta de auspicio.....	74
Modelo de la encuesta de cliente.....	75
Modelo de la encuesta del personal.....	76
Urkund.....	77
Proforma de la propuesta.....	78
Fotografías del restaurant.....	83
Capacitación al personal.....	85
REFERENCIAS.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escalas.....	6
Tabla 2: Matriz de análisis de fuerzas t.....	7
Tabla 3: Porcentaje de involucrados.....	9
Tabla 4: Matriz de análisis de involucrados.....	10
Tabla 5 Categorías.....	13
Tabla 6: Matriz de análisis de alternativas.....	14
Tabla 7: Análisis del impacto de objetivos.....	15
Tabla 8: Matriz de marco lógico.....	17
Tabla 9: Análisis FODA.....	20
Tabla 10: Segmentación geográfica.....	24
Tabla 11: Segmentación demográfica.....	24
Tabla 12: Mercado meta.....	25
Tabla 13: Porcentaje de encuestas.....	25
ENCUESTAS DE PERSONAL.....	26
Tabla 14: Genero.....	26
Tabla 15 Edad.....	27
Tabla 16: Nacionalidad.....	28
Tabla 17: Pregunta N° 1.....	29
Tabla 18: Pregunta N° 2.....	30
Tabla 19: Pregunta N° 3.....	31

Tabla 20: Pregunta N° 4.....	32
Tabla 21: Pregunta N° 5.....	33
Tabla 22 Pregunta N° 6.....	34
Tabla 23: Pregunta N° 7.....	35
Tabla 24: Pregunta N° 8.....	36
Tabla 25: Pregunta N° 9.....	37
Tabla 26: Pregunta N° 10.....	38
ENCUESTAS DE CLIENTES.....	39
Tabla 27: Genero.....	39
Tabla 28: Edad.....	40
Tabla 29: Nacionalidad.....	41
Tabla 30: Pregunta N° 1.....	42
Tabla 31: Pregunta N° 2.....	43
Tabla 32: Pregunta N° 3.....	44
Tabla 33: Pregunta N° 4.....	45
Tabla 34: Pregunta N° 5.....	46
Tabla 35: Pregunta N° 6.....	47
Tabla 36: Pregunta N° 7.....	48
Tabla 37: Pregunta N° 8.....	49
Tabla 38: Pregunta N° 9.....	50
Tabla 39: Pregunta N° 10.....	51

Tabla 40: Recursos.....	67
Tabla 41: Presupuesto.....	68
Tabla 42: Presupuesto para elaboración del proyecto.....	68
Tabla 43: Cronograma.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapeo de involucrados.....	8
Figura 2: Árbol de problemas.....	11
Figura 3: Árbol de objetivos.....	12
Figura 4: Diagrama de estrategias.....	16
Figura 5: Genero.....	26
Figura 6: Edad.....	27
Figura 7: Nacionalidad.....	28
Figura 8: Pregunta N° 1.....	29
Figura 9: Pregunta N° 2.....	30
Figura 10: Pregunta N° 3.....	31
Figura 11: Pregunta N° 4.....	32
Figura 12: Pregunta N° 5.....	33
Figura 13: Pregunta N° 6.....	34
Figura 14: Pregunta N° 7.....	35
Figura 15: Pregunta N° 8.....	36
Figura 16: Pregunta N° 9.....	37
Figura 17: Pregunta N° 10.....	38
Figura 18: Genero.....	39
Figura 19: Edad.....	40

Figura 20: Nacionalidad.....	41
Figura 21: Pregunta N° 1.....	42
Figura 22: Pregunta N° 2.....	43
Figura 23: Pregunta N° 3.....	44
Figura 24: Pregunta N° 4.....	45
Figura 25: Pregunta N° 5.....	46
Figura 26: Pregunta N° 6.....	47
Figura 27: Pregunta N° 7.....	48
Figura 28: Pregunta N° 8.....	49
Figura 29: Pregunta N° 9.....	50
Figura 30: Pregunta N° 10.....	51

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto de investigación, se enfoca en la realización de una capacitación a los empleados del restaurant “La Tradición”, con la finalidad de que tengan la facultad de resolver cualquier inquietud que se presente a la hora de mantener contacto con el cliente y de tal manera ser más eficientes al momento de cumplir cada una de sus actividades establecidas, brindando un servicio de calidad. Por medio de la investigación se podrá llegar a los principales problemas que impiden desenvolver el trabajo del personal.

Este proyecto está constituido por siete capítulos en el primer capítulo consta antecedentes, contexto, justificación y definición del problema central, capítulo dos conlleva todo lo de análisis de involucrados, capítulo tres se definen los problemas y objetivos, capítulo cuatro en relación a análisis de alternativas, capítulo cinco contiene propuesta, capítulo seis contiene los aspectos administrativos y en el capítulo siete está compuesto de conclusiones y recomendaciones.

El servicio al cliente se denomina como la parte principal de estrategia de una empresa, porque al ofrecer un servicio de calidad este puede ser el mecanismo por el cual logren atraer a más clientes y con el transcurso del tiempo convertirse en una empresa sostenible que ofrezca un servicio eficaz. Para ejecutar el plan de capacitación se trabajaría mediante módulos, talleres, por medio del cual aprendan de principio a fin como desenvolverse en el área de servicio al cliente. Al finalizar el proceso se espera que el personal del restaurant pueda haber captado y a su vez ejecutar los nuevos conocimientos aprendidos durante el proceso de capacitación.

ABSTRACT

This project focuses on carrying out training for the employees of the restaurant "La Tradición" with the purpose to resolve any doubts that arise when they maintain contact with the client and such way to be more efficient at the moment of fulfilling each of its established activities, so providing a quality service. Through this research we find problems on the subject of personal work.

The project consists of seven chapters in the first chapter consists of background, context, justification and definition of the central problem. Chapter two entails the whole analysis of those involved. Chapter three defines the problems and objectives. Chapter four in an analysis of the alternatives. Chapter five contains proposal. Chapter six contains the administrative and Chapter seven is composed of conclusions and recommendations.

Customer service is called as the main part of a company's strategy because everything offers a quality service that can be the mechanism by which they manage attract more customers and over time become a sustainable company whit an effective service. To execute the training plan will work through the modules, workshops, through which learned from start to finish in the area of customer service. At the end of the process it is expected that the restaurant staff could have captured and in turn execute the new knowledge learned during the training process.

INTRODUCCIÓN

El restaurant “La Tradición” se encuentra localizado en el centro histórico de Quito, en este lugar se desarrollara un plan de capacitación con el fin de mejorar la atención al cliente que brinda el personal del local. Uno de los principales problemas es que los empleados no logran con facilidad desenvolverse al momento de tener contacto con el cliente y por ende se pretende alcanzar un mejoramiento en todo personal del restaurant. Además es importante realizar la solución del problema porque se quiere alcanzar a los posibles clientes y por ello que puedan recibir un servicio de calidad debido a su localización. Se establecerá grandes alternativas que contribuyan al cambio entre ellas tenemos: talleres donde se logrará compartir todos sus conocimientos, módulos que se explicará las técnicas que se necesita en servicio al cliente y de igual forma se colocará un buzón de sugerencias para que el cliente tenga la facultad de calificar el servicio recibido y a su vez sea más fácil para el administrador corregir ciertos errores en los empleados.

Debido a estas causas el proyecto aportará con nuevas estrategias y técnicas para el cambio positivo al que está expuesto el personal del restaurant, alcanzando una calidad de servicio.

CAPÍTULO I

1.00 Antecedentes

Elaborar un plan de capacitación sobre servicio al cliente para personal del restaurant “La Tradición” con el fin de mejorar la atención al cliente.

Tema: Como ser el mejor en servicio al cliente

Autor: John Tschohl

Institución: Instituto Tecnológico Superior Cordillera

Año: 2009

Conclusión: el libro aporta con excelentes consejos para mejorar la atención al cliente y contratar un personal de calidad.

Tema: Procesos de servicio en restaurantes

Autor: María Isabel Castellano Almagro

Institución: UDLA

Año: 2012

Conclusión: el libro indica los diferentes tipos de clientes que pueden frecuentar en un restaurante y las alternativas que se puede utilizar en el servicio.

Tema: Técnicas en comunicación de restauración

Autor: Mario Palomo Martínez

Institución: UDLA

Año: 2011

Conclusión: en el siguiente libro se da identifica la definición de servicio al cliente y cómo gestionar cada una de los parámetros establecidos por el autor.

Tema: Técnicas de servicio y atención al cliente

Autor: Francisco García Ortiz, Pedro Pablo García Ortiz y Mario Gil Muela

Institución: UDLA

Año: 2000

Conclusión: este libro brinda varios métodos en el área de servicio, siendo de gran ayuda para realizar una capacitación en el restaurante.

1.01 Contexto

Los establecimientos que se dedican a la restauración denominan al área de servicio al cliente como la prestación de servicios personalizados que ofrece un personal.

Debido a la gran demanda que existe en el mercado, las empresas con el paso del tiempo van innovando sus servicios de acuerdo a los requerimientos de la sociedad, a través de este sistema se puede marcar la diferencia en medios de los mercados.

Además del producto que puede llegar a brindar un establecimiento también es primordial entregar un servicio de calidad con el objetivo de mantener y conseguir los futuros clientes. (García, García , & Gil, 2003)

El servicio al clientes es principalmente un asunto de tener buenas relaciones con los clientes. Los clientes son personas. Si trata a los clientes como trataría a sus amigos personales, será bueno para el servicio. Todavía mejor es usar la Regla del Platino: “Trato a los demás del modo que quieren que los trate”.

Los empleados que tratan con el cliente necesitan habilidades para tratar a las personas – ese conocimiento interpersonal de cómo manejar el universo en las actitudes de los clientes y las diversas situaciones, y descubrir sus necesidades con el fin de satisfacerlas. Los empleados deben dejar a los clientes con la sensación de que se encuentran en buenas manos. (Tschohl, 2009, págs. 75-76)

Para llegar a comprender de manera correcta a los clientes tenemos que tener en cuenta que cada persona es diferente que posee personalidades y necesidades

distintas del resto, por ende cada uno es único y debe recibir la mejor atención ante el requerimiento que desee obtener. (Castellano, 2012)

Según la Norma ISO 9001:2008 << la satisfacción del cliente puede definirse como el resultado de comparar las expectativas previas del cliente, puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con el valor percibido al finalizar la relación comercial >>, es decir, lo que los clientes esperan antes del consumo y lo que perciben después de él. En relación a las expectativas podemos distinguir:

1. Servicio adecuado. Es el nivel estándar que el cliente considera apropiado. Es el servicio mínimo.
2. Servicio esperado. El servicio esperado es cómo supone que será un cierto servicio antes de recibirlo. Se corresponde con las expectativas realistas que tiene el cliente sobre un servicio en concreto. (Palomo, 2011, pág. 83)

Las quejas son una llamada de atención, una alerta para los establecimientos cuando estos no están logrando su objetivo básico: satisfacer las necesidades de los clientes. Las quejas nos facilitan un mecanismo de retroalimentación que puede ayudarnos a cambiar nuestra manera de actuar con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

Las reclamaciones es la queja relacionada con el sector de la restauración debe solucionarse en el mismo lugar y en el mismo momento en que surge evitando, en la medida de nuestras posibilidades, que no llegue a convertirse

en una reclamación. Es fundamental que se comprenda esta realidad con el fin de adoptar en todo momento una actitud proactiva ante estas incidencias, en vez de recurrir a posiciones defensivas e incluso, agresivas. Agradecer la reclamación siempre con una actitud abierta y positiva, demostrando voluntad de compromiso y solución amistosa.

Las sugerencias se configuran como un sistema que nos permite recoger y evaluar ideas proporcionadas por los clientes de un establecimiento. (Palomo, 2011, págs. 99,100,101)

1.02 Justificación

El restaurant La Tradición está ubicado en el centro histórico de Quito, es un lugar muy concurrido por los habitantes, rodeado de un atractivo principal que es el Teatro Sucre que atrae a grande masas, además este restaurant ofrece una gran variedad de menús enfocados en la gastronomía ecuatoriana, es por ello que tiene gran demanda de clientes ya que sus platillos son espectaculares y deliciosos.

El problema principal del lugar es que el personal tiene desconocimiento de técnicas de servicio al cliente y además de la poca experiencia en el área, es por ello que el personal necesita ser capacitado para lograr brindar un servicio de calidad y en el cual el cliente quede satisfecho por el servicio recibido, ya que los que entran en contacto con el cliente son los meseros y la cajera, de tal manera son la carta de representación del restaurant.

Este plan se desarrollara mediante métodos que estimulen y orienten a un buen servicio ofrecido por los empleados con la finalidad de que además de ofrecer un excelente servicio de alimentos y bebidas, también el cliente pueda hablar del buen trato que recibe y regresar nuevamente al sitio donde tuvo una gran acogida.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

Problema central:

Se debe tener en cuenta que al momento de elaborar un proyecto se debe partir desde el problema central, para luego establecer las posibles soluciones, que ayuden al desarrollo positivo del proyecto. (Cempro planes y proyectos, 2011)

Tabla N° 1
Escalas

1	Baja
2	Medio bajo
3	Medio
4	Medio alto
5	Alto

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: en la tabla de escalas se puede visualizar que los valores que van desde del 1 al 5, y se representa de la siguiente manera: uno es baja, dos medio bajo, tres medio, cuatro medio alto y la cinco alto. Esta escala se utiliza para dar valores en la tabla de matriz análisis de fuerza T entre fuerzas impulsadoras y fuerzas bloqueadoras.

Tabla N° 2

Matriz de análisis de fuerzas T

Problema agravado	Problema central				Problema resuelto
Desconocimiento sobre desarrollo de capacitaciones en el área de servicio al cliente.	Pocas capacitaciones al personal del área de servicio al cliente en el restaurant La Tradición.				Capacitación al personal del área de servicio al cliente en el restaurant La Tradición.
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Levantamiento de información para la capacitación de servicio al cliente.	3	3	3	2	Escasa información para el desarrollo de la capacitación del servicio al cliente.
Implementación de un buzón de sugerencias.	4	2	3	2	No existe un buzón de sugerencias.
Talleres prácticos de servicio al cliente.	4	3	2	3	Falta de talleres en el restaurant.
Elaborar un manual de servicio al cliente para los empleados del restaurant.	4	4	3	3	Escaso manual en servicio al cliente.
Evaluar al personal antes y después de la capacitación.	3	2	3	2	Poca evaluación al personal en el área de servicio al cliente.

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: la siguiente tabla de matriz de análisis de fuerzas T, se pudo establecer cuáles son las fuerzas bloqueadoras que impiden el desarrollo para las fuerzas impulsadoras. Además se da un valor dependiendo de la importancia de cada una de ellas en la matriz de análisis de fuerzas T, e incluso ayuda a determinar las actividades que se van a realizar con la finalidad de solucionar el problema.

CAPÍTULO II

2.00 Análisis de involucrados

2.01 Mapeo de involucrados

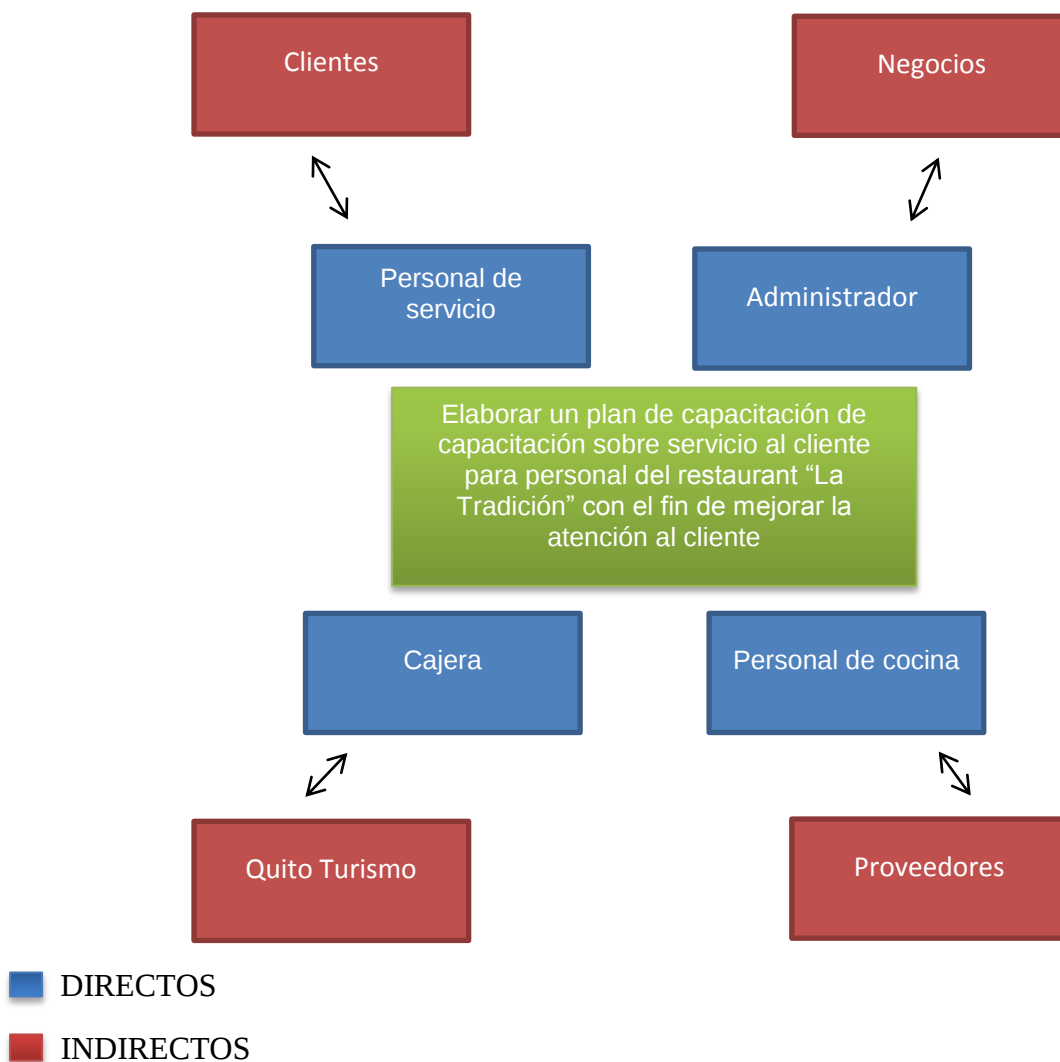


Figura N° 1
Mapeo de involucrados
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: en el mapeo de involucrados se puede identificar claramente cada uno de los involucrados directos y los involucrados indirectos. A través del proyecto, todos estos logran estar beneficiados de una u otra manera.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla N° 3
Porcentaje de involucrados

Involucrados	Directos	Indirectos	Porcentaje
Personal de servicio	X		25%
Personal de cocina	X		10%
Cajera	X		10%
Propietario	X		20%
Clientes		X	20%
Proveedores		X	5%
Quito Turismo		X	5%
Negocios		X	5%
Total			100%

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: en la matriz de análisis de involucrados, están todos los que conforman el mapeo de involucrados siendo el total ocho, a través de esta figura se logra calificar con un porcentaje, dependiendo de la importancia que posee cada uno de los involucrados siendo estos cuatro directos y cuatro indirectos y mediante el conteo de porcentajes se tiene como resultado total el 100%.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

2.03 Matriz de análisis de involucrados

Tabla N° 4

Matriz de análisis de involucrados

Actores involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacitados	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Personal de servicio	Mejorar el servicio al cliente	Mala atención al cliente	Código de Trabajo Art. 45 y 46	Aprender nuevas técnicas	Poco desenvolvimiento en el área
Personal de cocina	Conocimiento de servicio al cliente	Desconocimiento de atención al cliente	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 64,65 y 66	Conocimiento de servicio al cliente	Falta de técnicas de servicio al cliente
Cajera	Brindar una buena atención al cliente	Calidad del servicio	Código de Trabajo Art. 45 y 46	Excelente atención al cliente	Ilimitado interés por aprender
Propietario	Ampliar conocimientos de servicio al cliente	Poca experiencia de atención al cliente	Código de Trabajo Art. 42 y 44	Tener un personal capacitado	Inexistencia de conocimiento en el servicio
Clientes	Recibir una correcta atención	Insatisfacción del servicio	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 4 y 5	Recibir un servicio de calidad	Mala organización en las mesas
Proveedores	Mayor ingresos en los productos	No hay demanda de productos	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 17 y 18	Aumentar demanda de productos	Poca variedad de productos
Quito turismo	Obtener servicio de calidad en restaurantes del Centro Histórico	Poco interés de mejorar el servicio	Ley de Turismo Art. 5 Reglamento General de Actividades Turísticas Art. 45	Mejorar el servicio de los restaurantes	Pérdida de clientes para el Centro Histórico
Negocios	Creecer la demanda de negocios	Escaso interés de servicio al cliente	Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Art. 306	Exista gran cantidad de clientes	Menor demanda de clientes en el sector

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: en el análisis que se realizó a cada uno de los involucrados sean directos o indirectos basados en la ejecución del plan de capacitación de servicio al cliente se ha tomado en cuenta el problema o conflicto que conlleva un excelente servicio.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

CAPÍTULO III

3.00 Problemas y objetivos

3.01 Árbol de problemas

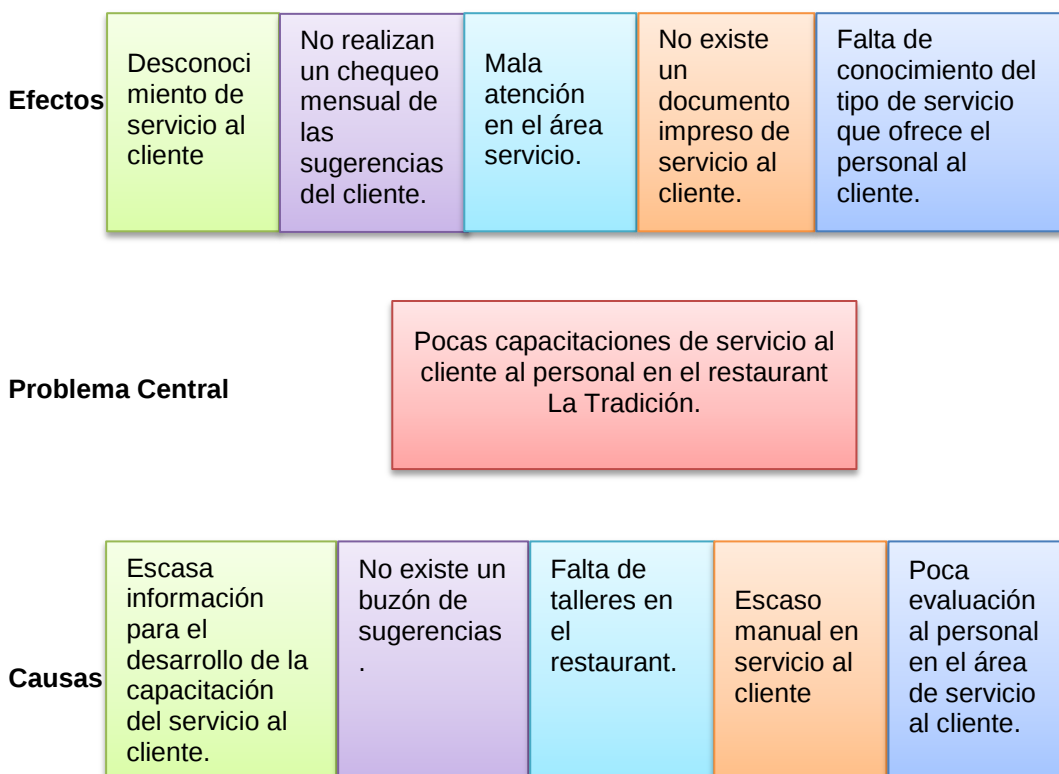


Figura N° 2
Árbol de problemas
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: mediante el árbol de problemas las causas y efectos se encuentran en un estado negativo, en primer lugar se determina el problema central y por ende se logra identificar cuáles son las causas y efectos del problema. Depende del árbol de problemas el desarrollo del árbol de objetivos siendo el eje para llegar a una acción que logre el medio.

3.02 Árbol de objetivos

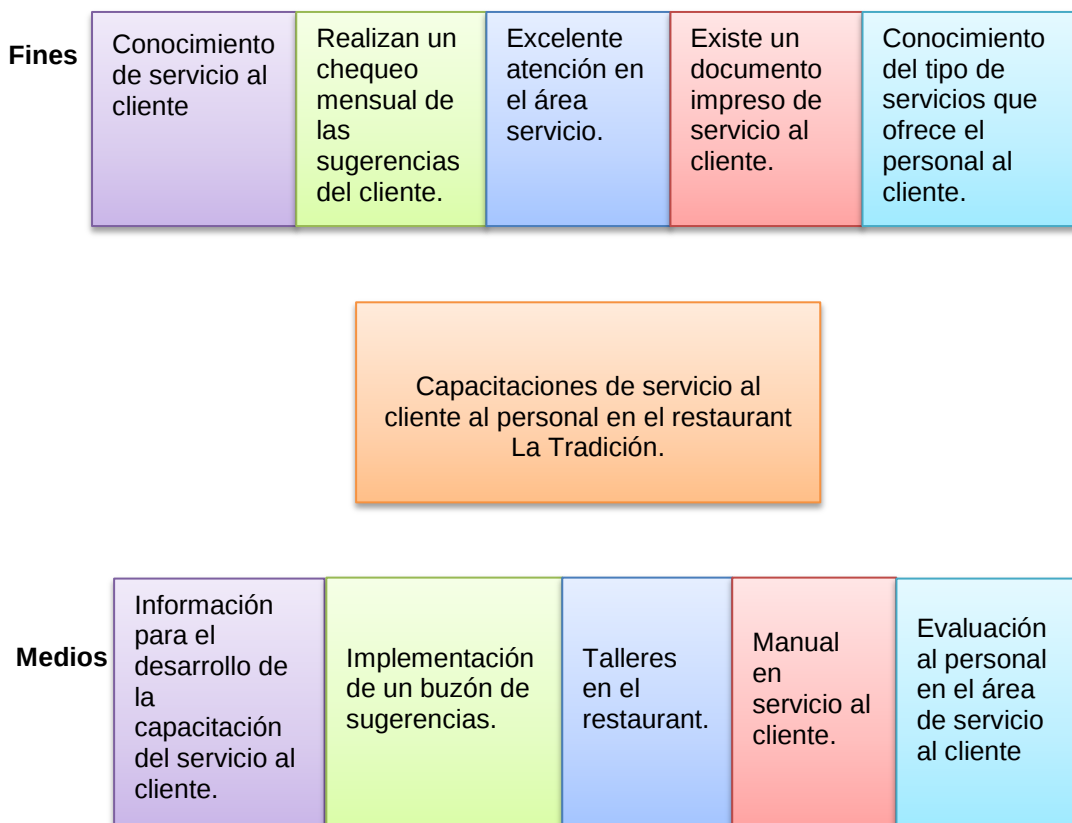


Figura N° 3
Árbol de objetivos
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: el árbol de objetivos es la situación contraria al árbol de problemas, a través de esta figura las situaciones se transforman de estado negativo a positivo, tales como el tema central (problema central), medios (causas) y fines (efectos). Mediante esta actividad se analiza cada uno de los medios llegando a un fin factible con el propósito de solucionar el problema que impide el desarrollo del mismo.

CAPÍTULO IV

4.00 Análisis de alternativas

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Mediante el uso de la matriz de análisis de involucrados se logra identificar y establecer todos los objetivos que permita desarrollo positivo del proyecto, para obtener esta matriz se unen fines y medios que se encuentran en el árbol de objetivos. (Cempro planes y proyectos, 2011)

Tabla N° 5

Categorías

1 – 5	Baja
6 – 11	Media baja
12 – 17	Media alta
Más 18	Alta

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: Para realizar la Matriz de análisis de alternativas se va a emplear la Tabla de categorías que consiste en 4 valores: la baja equivale de 1 a 5, media baja 6 a 11, media alta 12 al 17 y alta más de 18. Además se va a utilizar la Tabla de escalas que se estableció en el Capítulo I calificando a cada objetivo dependiendo la situación.

Tabla N° 6

Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Buscar información de servicio al cliente para brindar la capacitación al personal.	4	3	3	2	2	14	Media alta
Implementar un buzón para realizar un chequeo mensual de las sugerencias del cliente.	4	3	4	2	2	15	Media alta
Realizar talleres en el restaurante para el personal y así mejorar la calidad del servicio.	4	3	4	2	2	15	Media alta
Elaborar un manual para los empleados que abarque los medios para brindar un buen servicio.	4	4	4	2	2	16	Media alta
Evaluar al personal para conocer sus conocimientos en el área de servicio al cliente.	3	3	3	2	2	13	Media alta
Total	19	16	18	10	10	73	Media alta

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: se relacionó medios con fines que se califica con cinco alternativas. La puntuación está basada a la tabla de categorías del Capítulo IV y tabla de escalas que se encuentra en el Capítulo I, se realiza una suma de todas las alternativas dando como resultado una calificación Media alta por la cual el proyecto es factible y viable.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

4.02 Análisis del impacto de objetivos

Tabla N° 7

Análisis del impacto de objetivos

O B J E T I V O S	Factibilidad de Lograrse (Alta Media Baja) (4-2-1)	Impacto en Genero (Alta Media Baja) (4-2-1)	Impacto Ambiental (Alta Media Baja) (4-2-1)	Relevancia (Alta Media Baja) (4-2-1)	Sostenibilidad (Alta Media Baja) (4-2-1)	Total (Alta Media Baja) (4-2-1)
	•Beneficia directamente a todo el personal del restaurant. •Se cuenta con el apoyo del administrador. •Es razonable y conveniente para los beneficiarios.	•Mejorar la calidad del servicio en el restaurant tanto de hombres y mujeres. •Fortalecer el desenvolvimiento del trabajo en el restaurant tanto en hombres y mujeres. •Fortalecer el conocimiento de servicio al cliente en hombres y mujeres.	•Mantener el entorno social. •Mantener el entorno cultural. •Proteger el entorno físico. •Proponer el uso de las "3 R" para evitar un impacto ambiental	•Beneficia a todo tipo de clientes. •Importante para los beneficiarios recibir una capacitación. •El personal desea recibir la capacitación para su beneficio.	•Fortalece la organización del restaurant. •Fortalece la colaboración de los beneficiarios. •El personal tiene la capacidad de compartir conocimientos.	22 a 32 Baja 33 a 44 Media baja 67 a 88 alta
Capacitación sobre servicio al cliente para personal del restaurant "La Tradición"	12 puntos	6 Puntos	12 Puntos	12 puntos	12 puntos	54 puntos

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: en la siguiente tabla de análisis del impacto de los objetivos, se encuentra estructurada de la siguiente manera: Factibilidad de lograrse, Impacto en género, Impacto ambiental, Relevancia, Sostenibilidad se califica bajo la modalidad de alta que equivale (4), media (2), baja (1), y se suman todos los parámetros donde se ubica el rango en el cual está la suma total.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

4.03 Diagrama de Estrategias

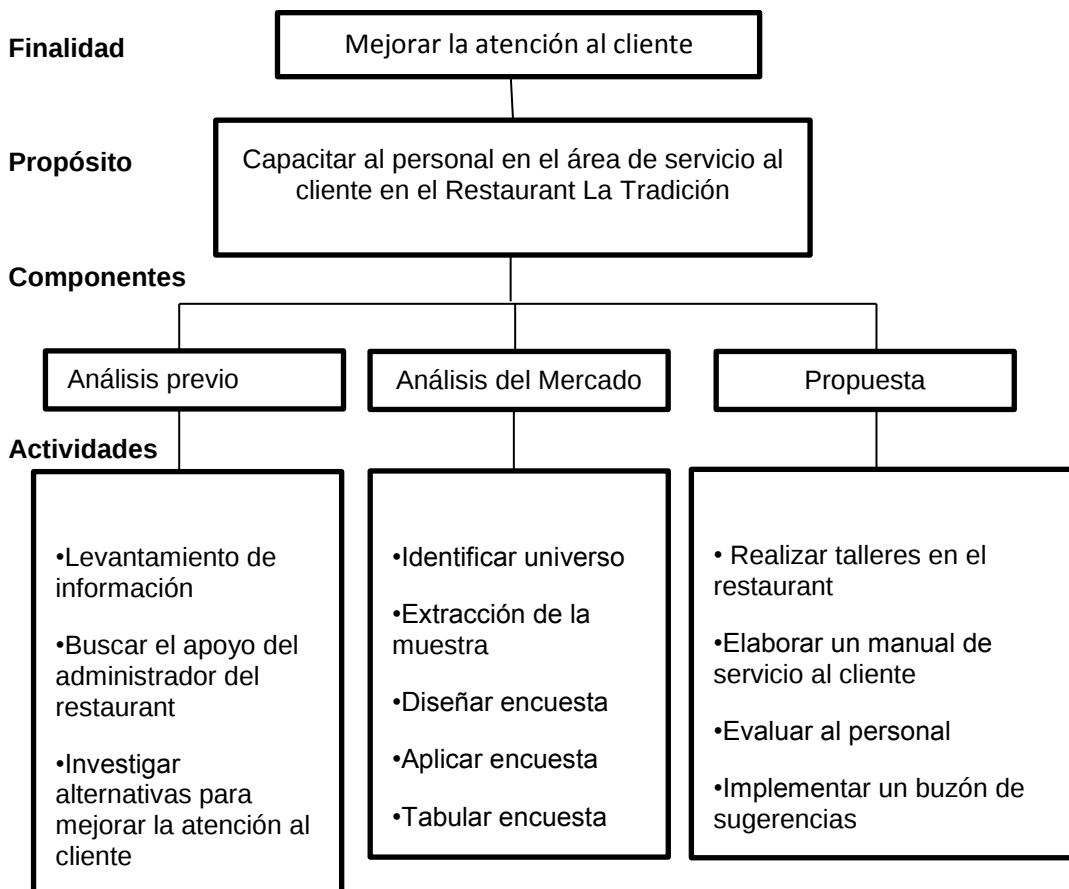


Figura N° 4
Diagrama de estrategias
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: Diagrama de estrategias tiene el objetivo identificar los siguientes parámetros tales como: la finalidad, propósito y los tres componentes que abarcan un análisis previo, análisis de mercado y la propuesta. El análisis previo consiste en establecer todos los medios por el cual se realizó la investigación, análisis de mercado cuales son los atributos que se utiliza para conocer el mercado al que está expuesto y la propuesta son los medios que se llevara a cabo para la Capacitación de servicio al cliente.

4.04 Matriz de Marco Lógico

Tabla N° 8
Matriz de Marco Lógico

Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Finalidad: Mejorar la atención al cliente	Para el 2019 incrementar la demanda de clientes en un 100%.	•Buzón de sugerencias •Entrevista	Una entidad gastronómica reconozca el restaurant.
Propósito: Capacitar al personal en el área de servicio al cliente en el Restaurant La Tradición	Para finales del 2017 se cumpla el propósito.	•Entrevista •Encuestas	Aceptación y reconocimiento en el mercado gastronómico.
Componentes: •Estudio previo •Análisis de mercado •Propuesta	Para agosto del 2017 desarrollar los componentes en 100%.	•Proyecto de Titulación	Potencializar el restaurant a nivel local.
Actividades: •Investigación bibliográfica •Presupuesto	•Encuestas \$ 7.00 •Manual \$ 50.00	•Facturas •Proformas •Recibos	Posicionar el mercado a nivel nacional.

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: en la tabla de Matriz del marco lógico, se logra identificar todos los aspectos que abarcan los objetivos siendo estos: finalidad, propósito, componentes y actividades, además de indicadores donde se establece el tiempo para alcanzar la finalidad, medios de verificación son los cuales ayudan para conseguir el objetivo y supuestos a que mercados quiero posicionar.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

CAPÍTULO V

5.00 Propuesta

5.01 Antecedentes de la herramienta o metodología que propone como solución

Atención al cliente:

Es un servicio personalizado que presta el empleado, con la capacidad de superar las expectativas del cliente. (Blanco, 2008)

Capacitación:

Es una actividad en la cual el personal de una empresa desarrolla sus destrezas, aptitudes y actitudes para mejorar en el área que se desempeña. (García E. , 2015)

Manual:

Es una herramienta en la cual están conformados los parámetros y normas que se debe implantar en el tipo área de trabajo. (Perdomo, 2010)

Sugerencia:

Son observaciones o consejos que aporta la persona que recibió cualquier tipo de servicios con la intención de mejorar la calidad o en otro aspecto que este fallando la empresa. (Palomo, 2011)

Satisfacción:

“Exceder las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema, proporcionando las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades.” (Londoño, 2006, pág. 11)

Cliente:

Es la persona que solicita y paga por servicios dependiendo la necesidad que requiera satisfacer. (Pérez, 1994)

Calidad:

Es el medio por el cual se puede medir la satisfacción del cliente en relación algún servicio o producto adquirido. (Nava, 2005)

Servicio de restaurante:

Es la acción en la cual el personal de un establecimiento se encarga de la atención a los clientes que llegan y solicitan servicio de alimentos pero en otros casos las personas buscan recibir una excelente atención a parte de los alimentos que expendan el lugar. (Castellano, 2012)

Servicio:

Son las prestaciones que se ofrece al cliente mediante un producto, por el cual como principal característica es el precio, imagen y el marketing. (Vértice, 2010)

Cultura de servicio:

En el medio de trabajo que se desempeñe se deben compartir valores e incluso se busca consolidación. (Chavarría, 2010)

Protocolo:

Es el tipo de formalidad que se debe aplicar en las relaciones sociales. (Hoyos, 2012)

Etiqueta:

Es el desenvolvimiento adecuado en el comportamiento que se aplica en eventos sociales. (Muñoz , 2015)

A través de cada concepto se logra establecer el objetivo principal de cada una de ellas, debido a que son consideradas como principales herramientas tales como: taller, manual, buzón de sugerencias y entre otras, que contribuyen para la estructura del plan de capacitación en el área de servicio al cliente.

5.01.01 Análisis FODA

Tabla N° 9
Análisis FODA

Factor Interno Factor Externo	Fortalezas	Debilidades
	Contar con el talento humano que elabora en el restaurante y esté dispuesto a ser capacitado.	Poca información para capacitación del talento humano que elabora en el restaurante.
Oportunidades	Estrategias (FO)	Estrategias (DO)
Avance tecnológico	Con el uso de la tecnología capacitar al personal.	Con el avance de la tecnología buscar la información para capacitar al personal del restaurante.
Amenazas	Estrategia (FA)	Estrategia (DA)
No hay medios para medir la calidad del servicio	Elaborar medios de medición para evaluar la calidad de servicio al talento humano del restaurant y servicio que da el personal al cliente.	Realizar un buzón de sugerencias para estar al tanto del servicio que se está brindando al cliente.

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: en la tabla de Análisis FODA está estructurada por Fortalezas, Debilidades, Oportunidades, Estrategias FO, Estrategias DO, Amenazas, Estrategias FA y Estrategias DA. A través de esta tabla se logra tomar decisiones en relación a los objetivos del proyecto establecido.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

5.01.02 Investigación del mercado

Mediante la investigación de mercado se hace una recopilación y se analiza información para elegir un mercado en el cual se establece la competencia, además se debe realizar una minuciosa investigación. (Trespalacios, Vásquez, & Bello, 2005)

Sin embargo, la evolución de la relación consumidores-empresa desde el énfasis en la producción, distribución, venta y consumidor ha resaltado la importancia de la averiguación de mercados como mecanismo de comunicación entre estos actores del mercadeo. Se ha pasado de la observación natural, las encuestas, censos, cuestionarios, muestreo, experimentos, auditorías de tiendas, computador y averiguación del servicio al uso de la telemática como instrumento valioso para la recopilación, análisis e interpretación de datos, hechos y fenómenos de los consumidores. (Prieto, 2013, pág. 3)

A través de la utilización de investigación de mercado se puede generar la información para estructurar el mercado en el cual se requiere posesionar al restaurant. Además de que los objetivos deben ser precisos y concisos siendo el eje fundamental del proyecto establecido.

5.01.03 Instrumentos de investigación

Un instrumento de investigación es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema de mercadeo. Los instrumentos están compuestos por escalas de medición. Todos los pasos previos realizados hasta este punto, se resumen en la elaboración de un instrumento apropiado para la investigación. (Moreno, 2013, pág. 6)

La investigación cualitativa examina su sistema de relaciones, su estructura dinámica; la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. (Cruz del Castillo, Olivares, & Gonzáles , 2014, pág. 178)

A través de la investigación realizada se ha llegado a la determinación que se va aplicar una investigación cuantitativa en el proyecto, debido a que es necesario realizar encuestas para conocer las diferentes opiniones de los dos tipos de muestras que son clientes y personal del restaurant..

5.01.04 Población y Muestra

Población: “Es una colección completa de personas, animales, plantas o cosas de las cuales se desea recolectar datos. Es el grupo entero al que queremos describir o del que deseamos sacar conclusiones.” (Galindo, 2015, pág. 190)

Muestra: “Es un grupo de unidades seleccionadas de un grupo mayor (la población).

Por el estudio de la muestra se espera obtener conclusiones sobre la población.”

(Galindo, 2015, pág. 191)

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q (z)^2}{(N-1)(e)^2 + p \cdot q (z)^2}$$

N=Población o universo

z= base al nivel de confianza 95%

p= probabilidad de fracaso 50%

q= probabilidad de fracaso 50%

e= margen de error 5%

$$n = \frac{40587 * 0.5 * 0.5 (1.95)^2}{(40587 - 1)(0.05)^2 + 0.5 * 0.5 (1.95)^2}$$

$$n = \frac{10146.75(3.80)}{101.47 + (0.95)}$$

$$n = \frac{38557.65}{102.42}$$

$$n = 376,47$$

La muestra equivale a 377 encuestas dirigidas a los clientes del restaurante además se ha tomado en cuenta el personal con un total de 14, lo cual se aplicara 2 tipos de encuestas una para el cliente y otra para el personal con el fin de conocer la calidad de servicio que brinda n y los conocimientos que necesita el personal, dando un total de 391 encuestas.

Segmentación

Tabla N° 10
Segmentación Geográfica

Descripción	Detalle
País	Ecuador
Provincia	Pichincha
Cantón	Quito
Sector	Sector Centro Histórico
Población del Ecuador	16298217
Población de Pichincha	2.576.287
Población del Cantón Quito	2.239.191
Población del Centro Histórico	40.587

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: mediante la siguiente tabla se puede obtener la descripción y detalle la segmentación geográfica. Por la cual se realizó una investigación previa para obtener la información correcta.

Tabla N° 11
Segmentación Demográfica

Descripción	Detalle
Edad	18 en adelante
Genero	Femenino – Masculino
Nacionalidad	Ecuatorianos
Estado civil	Todas, sin discriminación
Profesión	Todas, sin discriminación
Nivel de instrucción	Todas, sin discriminación
Ingresos Mensuales	Todas, sin discriminación
Religión	Todas, sin discriminación

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: A través de la tabla de segmentación demográfica abarca dos especificaciones que son: descripción (edad, genero, nacionalidad, estado civil,

profesión, nivel de instrucción, ingresos mensuales y la religión) y detalle donde se coloca cada indicación.

Tabla N° 12
Mercado Meta

Descripción	Detalle
Cientes	Hombres / Mujeres Edad: 18 en adelante Profesión: todas Clase social: Baja/ Media/Media alta/Alta
Personal del restaurante	Hombres / Mujeres Edad: 18 en adelante Profesión: todas/empleados

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: la tabla de Mercado Meta es útil para realizar una previa información en las cuales están establecidas dos mercados que son: Turistas nacionales y Turistas extranjeros, en la parte de detalle se coloca todas las características que contiene cada una de los mercados.

Tabla N° 13
Porcentaje de encuestas

Detalle	# Encuestas	Porcentaje
Cientes	377	100%
Personal del restaurante	14	100%

Elaborado por: Nohemi Muela

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Análisis: la siguiente tabla representa los porcentajes de las encuestas realizadas que se obtuvo un total de 377 que equivale al 100% dirigidos exclusivamente para los clientes del restaurante y las 14 encuestas el 100 %, dando como resultado en número de encuestas 391. Era necesario realizar dos tipos de muestra para conocer los requerimientos de cada uno de ellos, debido a que el cliente tiene una perspectiva distinta del servicio que brinda el personal

5.01.05 Análisis de la información

ENCUESTA AL PERSONAL

Género

Tabla N° 14

Género

	Femenino	Masculino	Total
N°	6	8	14
%	43	57	100

Elaborado por: Nohemi Muela

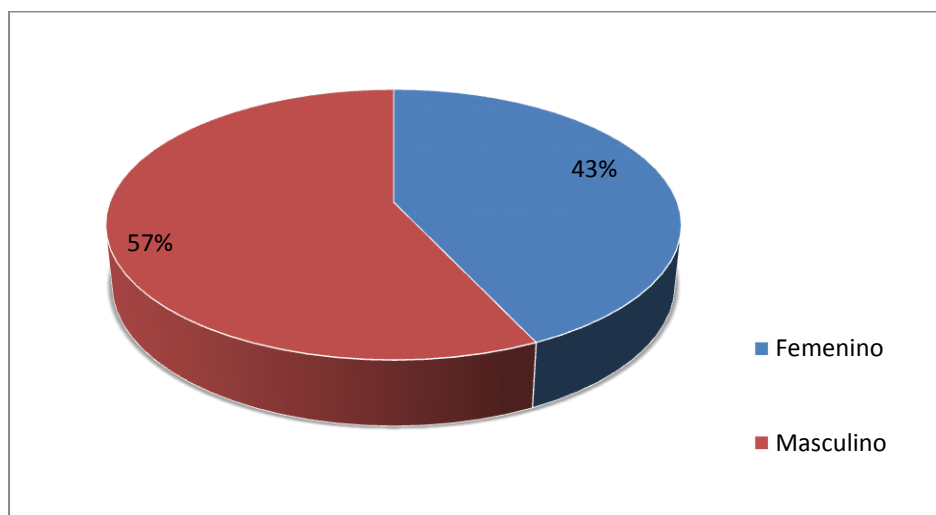


Figura N° 5

Genero

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: en la siguiente figura se determinó el género y obtuvo un resultado del 57% masculino mientras que el 43% femenino; lo que representa que los dos géneros serán capacitados.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Edad

Tabla N° 15

Edad

Edad	18-30	31-50	51-65	65 en adelante	Total
N°	13	1	0	0	14
%	93	7	0	0	100

Elaborado por: Nohemi Muela

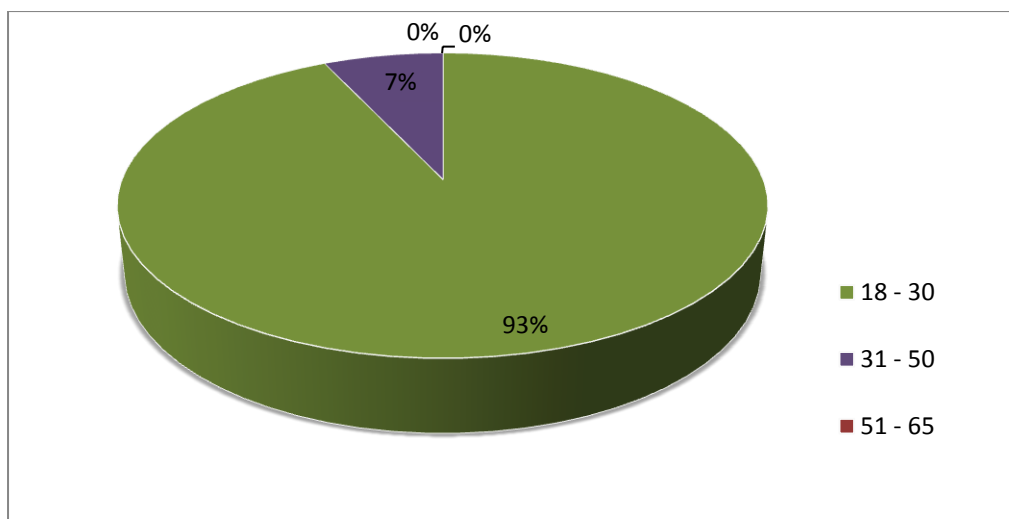


Figura N° 6

Edad

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: en la figura se puede observar que el rango de 18 a 30 equivale al 93%, 31 al 50 es 7% mientras que la edad de 51 a 65 en adelante es el 0% dando como resultado el 100%. Lo que simboliza que existe personal joven trabajando en el restaurante.

Nacionalidad

Tabla N° 16
Nacionalidad

	Nacional	Extranjero	Total
N°	9	5	14
%	64	36	100

Elaborado por: Nohemi Muela

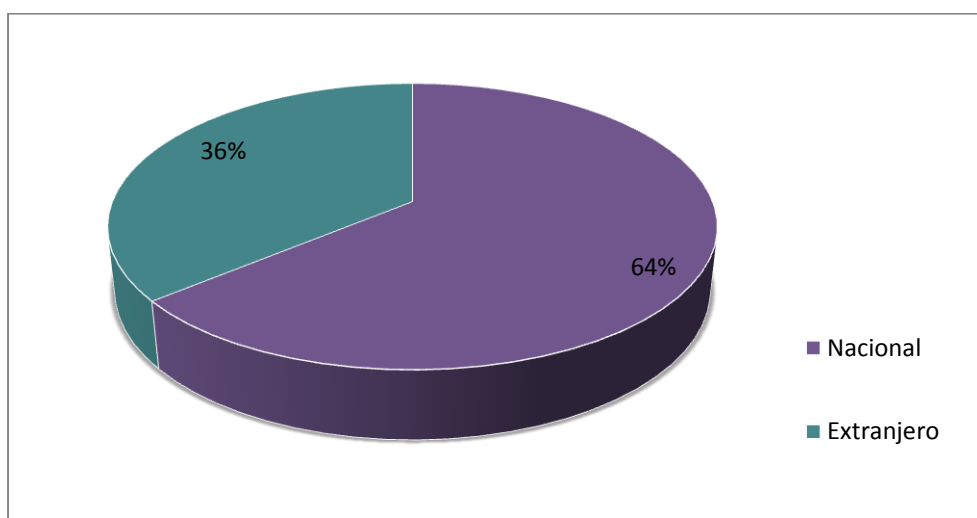


Figura N°7
Nacionalidad
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: los resultados que arrojaron las encuestas realizadas dan como resultado que el 64% es nacional y el 36% extranjero, se puede determinar que se van a capacitar tanto a empleados nacionales como extranjeros.

Pregunta N° 1 ¿Está de acuerdo que se realice una capacitación de servicio al cliente en el restaurant?

Tabla N° 17
Pregunta N° 1

	Si	No	Total
N°	14	0	14
%	100	0	100

Elaborado por: Nohemi Muela

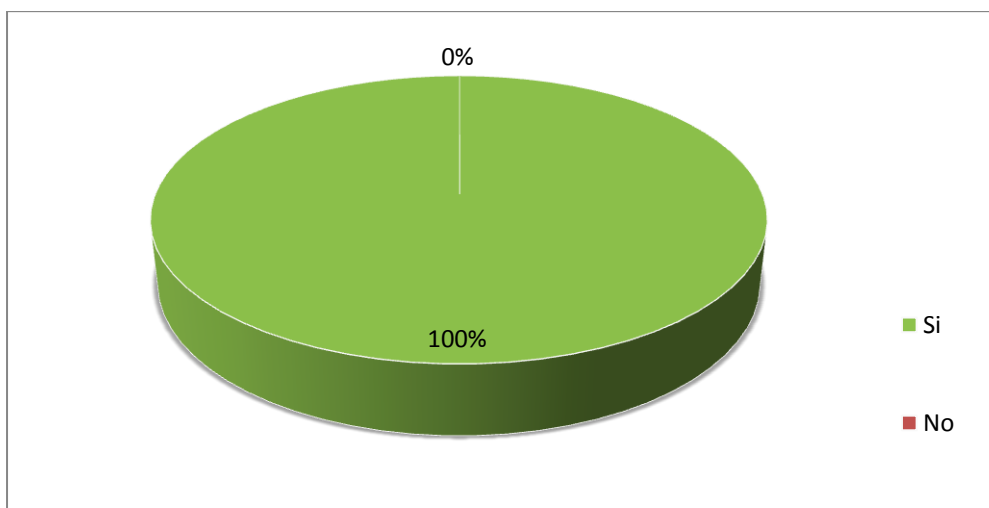


Figura N° 8
Pregunta N° 1
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: todo el personal accedió a recibir una capacitación en el área de servicio al cliente es por ello que se ve reflejado a través de las encuestas que el 100 % desea que se realice la capacitación en el restaurante.

Pregunta N° 2 ¿Mediante cuales herramientas desearía recibir la capacitación?

Tabla N° 18
Pregunta N° 2

	Impreso	Digital	Videos	Total
N°	10	2	2	14
%	72	14	14	100

Elaborado por: Nohemi Muela

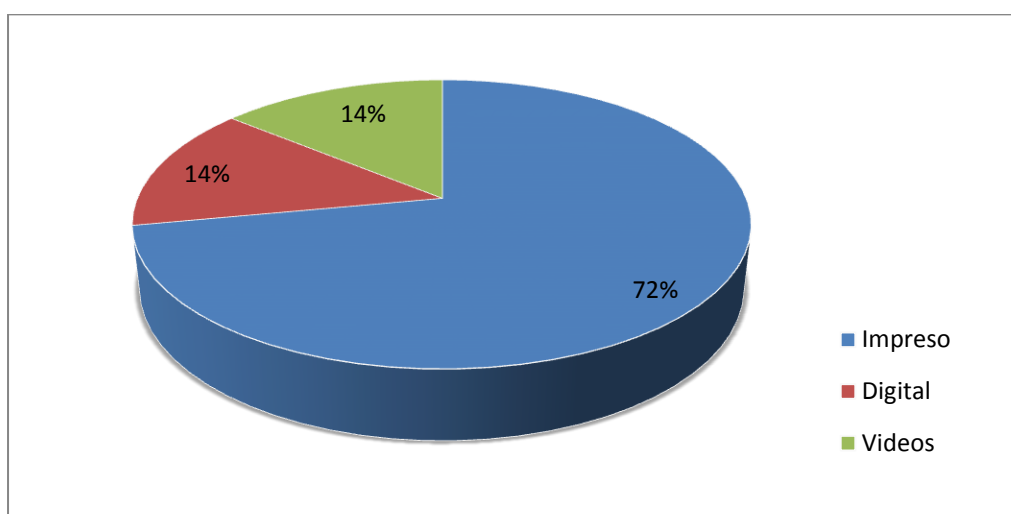


Figura N° 9
Pregunta N° 2
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: mediante la encuesta realizada se obtuvo tales resultados, la mayor cantidad es el 72% que el personal requiere recibir la capacitación a través de un material impreso, y el restante es 14% que desea recibir por medio de videos y digital, lo que representa que el personal mediante un documento impreso recibirá la capacitación.

Pregunta N° 3 ¿Conoce las normas que se rigen en el área de servicio al cliente?

Tabla N° 19
Pregunta N° 3

	Si	No	Total
N°	8	6	14
%	57	43	100

Elaborado por: Nohemi Muela

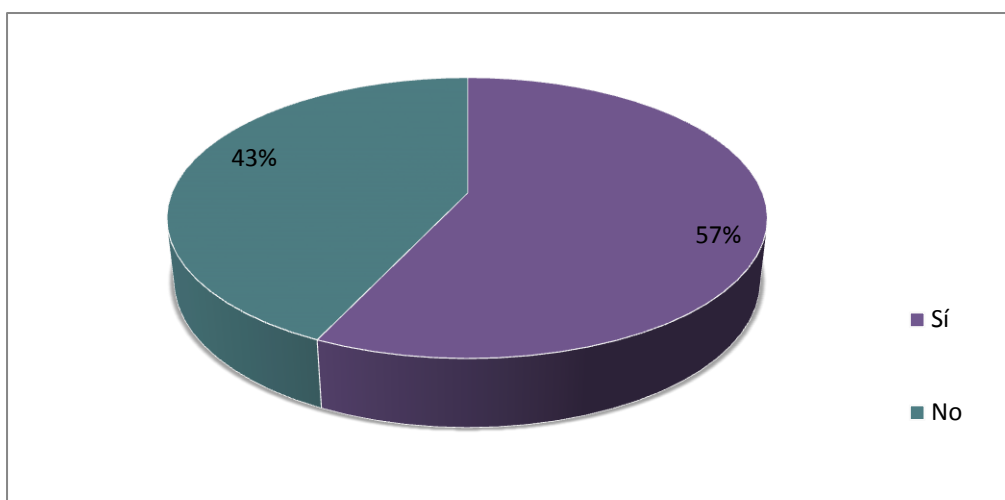


Figura N° 10
Pregunta N° 3
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: la mayoría del personal estuvo de acuerdo en que conocen las normas que se rigen en el área de servicio al cliente con un porcentaje de 57, mientras que el 43% desconoce del tema. Lo que representa es que se debe reforzar las normas de servicio al cliente para el personal que desconoce.

Pregunta N° 4 ¿El restaurant cuenta con un documento impreso donde detalla las normas de servicio al cliente?

Tabla N° 20
Pregunta N° 4

	Sí	No	Total
N°	2	12	14
%	14	86	100

Elaborado por: Nohemi Muela

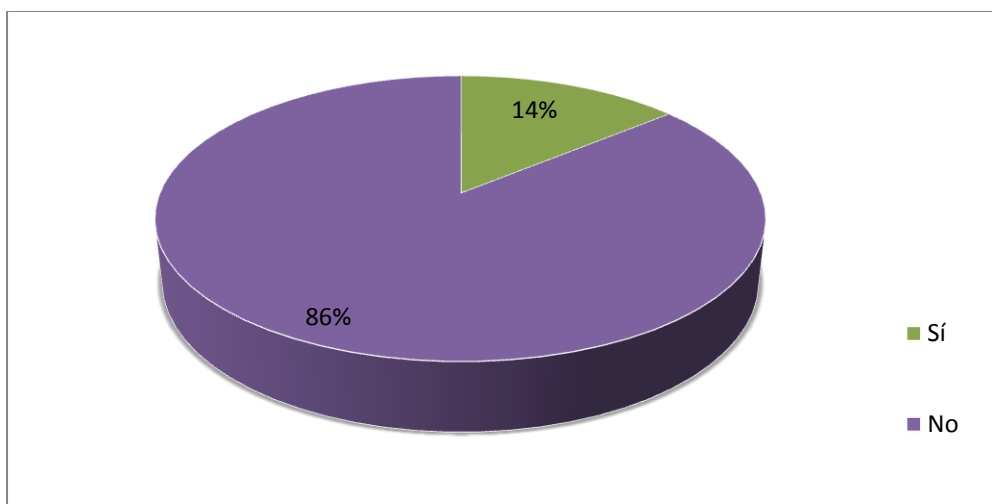


Figura N° 11
Pregunta N° 4
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: según la encuestas aplicadas al personal el 86% dice que no hay un documento impreso de servicio al cliente en el restaurante, y el 14% está de acuerdo que existe un documento de servicio al cliente. Lo que representa es que se debe elaborar un manual para el alcance del personal.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 5 ¿Desea obtener un manual donde indique como se realiza un buen servicio al cliente?

Tabla N° 21
Pregunta N° 5

	Si	No	Total
N°	12	2	14
%	86	14	100

Elaborado por: Nohemi Muela

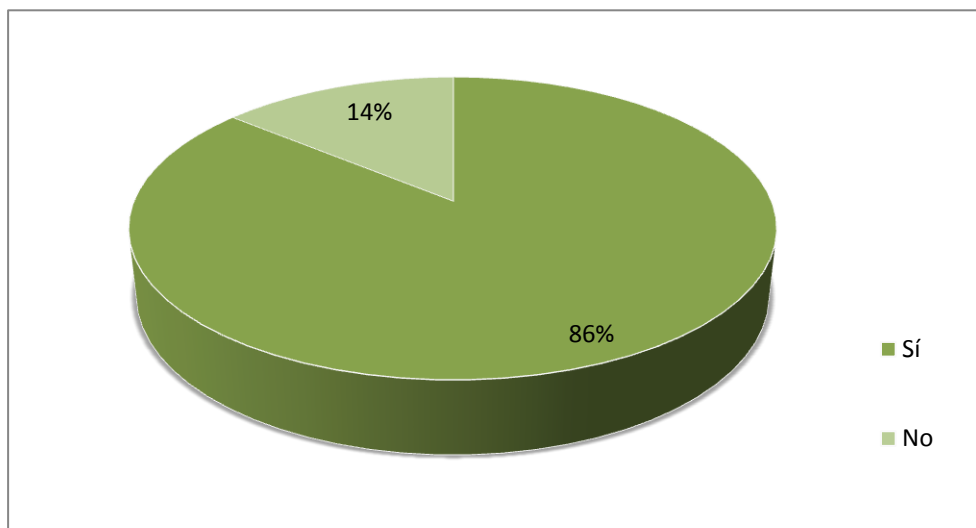


Figura N° 12
Pregunta N° 5
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: a través de las encuestas los resultados que se obtuvieron fue que el 86% está de acuerdo con obtener un manual donde puedan tener más información de cómo ofrecer un servicio de calidad al cliente y el 14% cree que no es necesario obtener un manual.

Pregunta N° 6 ¿Qué días desearía recibir la capacitación?

Tabla N° 22
Pregunta N° 6

	Lunes, Martes y Viernes	Lunes a Viernes	Sábado y Domingo	Total
N°	4	10	0	14
%	29	71	0	100

Elaborado por: Nohemi Muela

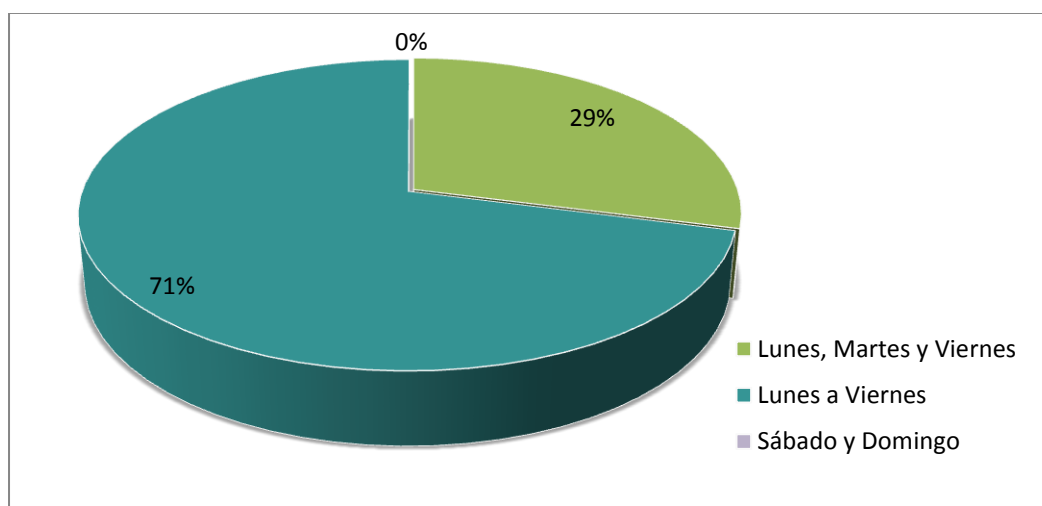


Figura N° 13
Pregunta N° 6
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: el personal encuestado estuvo de acuerdo que se realice la capacitación de lunes a viernes con 71%, mientras que el 29% desea en los días lunes, miércoles y viernes, sábados y domingos tienen 0%. La capacitación se realizara de lunes a viernes según al resultado mayoritario que se obtuvo.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 7 ¿Cuántas horas al día desearía recibir la capacitación?

Tabla N° 23
Pregunta N° 7

	1h	2 h	Total
N°	14	0	14
%	100	0	100

Elaborado por: Nohemi Muela

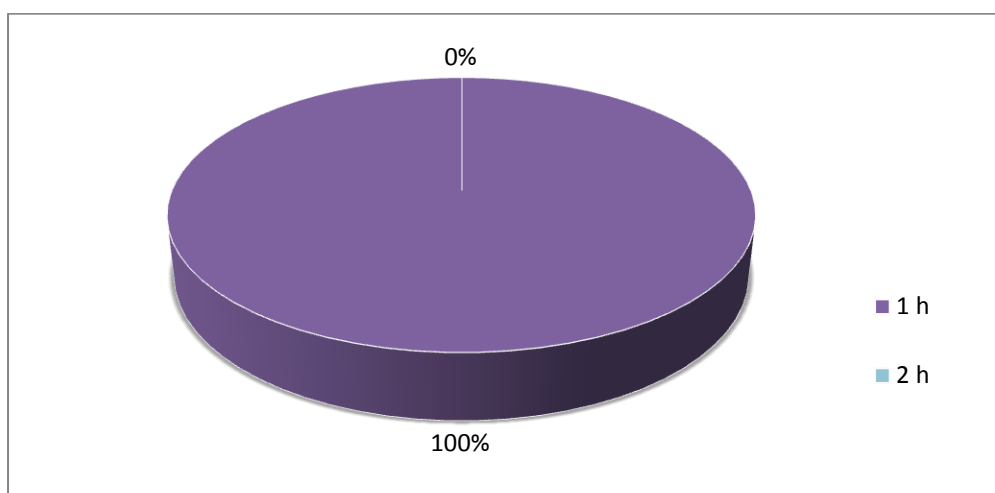


Figura N° 14
Pregunta N° 7
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: todo el personal del restaurante está de acuerdo en que se realice la capacitación 1 hora de lunes a viernes, dando como resultado el 100% y el 0% nadie desea recibir 2 horas a la semana ya que existe demanda de clientes y con una hora es suficiente.

Pregunta N° 8 ¿Cree usted que el cliente siempre tiene la razón, aunque usted haya realizado bien su trabajo?

Tabla N° 24
Pregunta N° 8

	Si	No	Total
N°	11	3	14
%	79	21	100

Elaborado por: Nohemi Muela

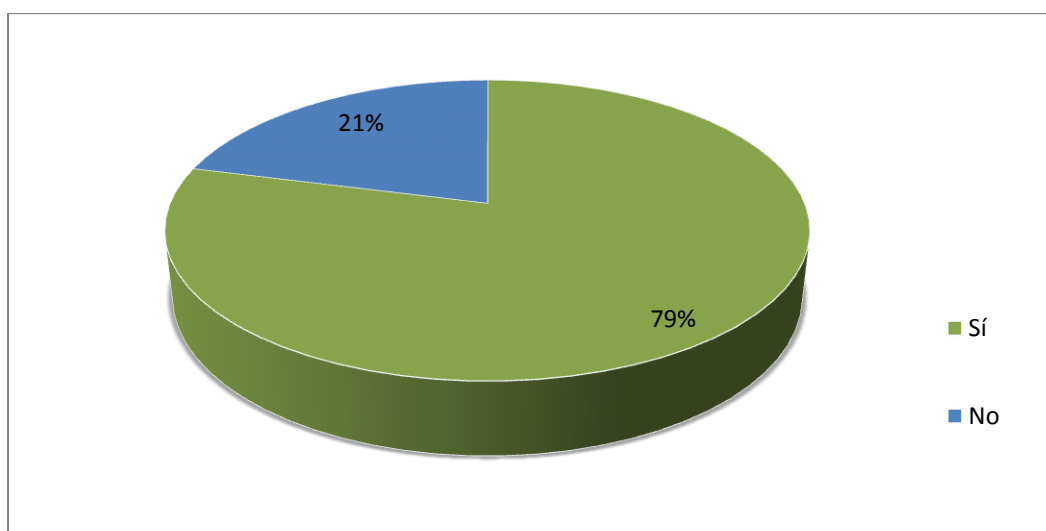


Figura N° 15
Pregunta N° 8
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: el mayor porcentaje es de 79 que están conscientes de que el cliente siempre tiene la razón aunque en muchos casos no sea correcto, mientras que el 21% no está de acuerdo. Es por ello que se debe capacitar al personal para que el cliente se lo considere como el primordial.

Pregunta N° 9 ¿Piensa usted que existe coordinación entre el personal de servicio y personal de cocina?

Tabla N° 25
Pregunta N° 9

	Sí	No	Total
N°	13	1	14
%	93	7	100

Elaborado por: Nohemi Muela

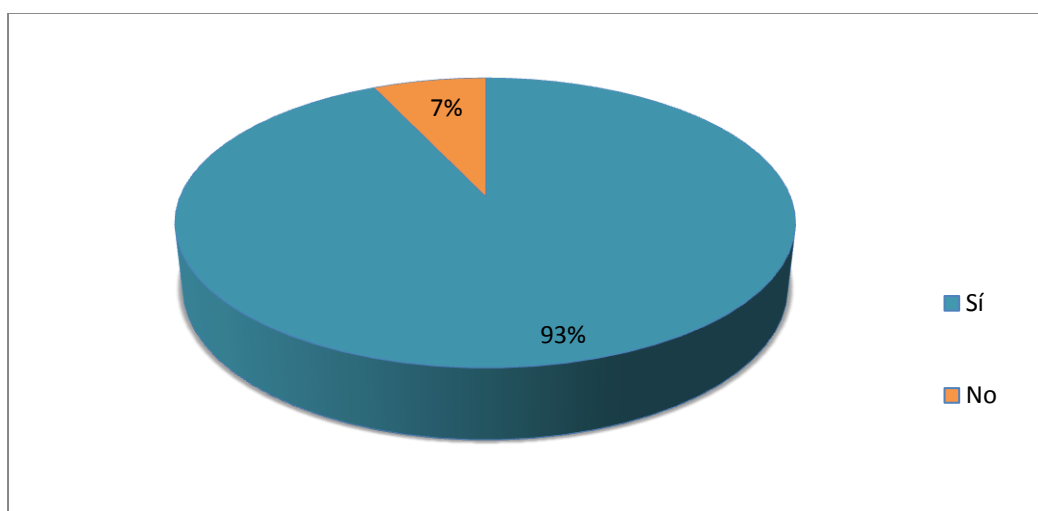


Figura N° 16
Pregunta N° 9
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: en los resultados de las encuestas encontramos que el 93% dice que existe la coordinación entre todo el personal, pero el 7% no está de acuerdo y cree que si existe descoordinación, lo que representa que la mayoría del personal tienen control de tiempo y coordinación.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 10 ¿Si la respuesta es SI no conteste la siguiente pregunta y si su respuesta es NO en que aspectos se debería mejorar?

Tabla N° 26
Pregunta N° 10

	Control de tiempo	Comandas	Total
N°	1	0	1
%	100	0	100

Elaborado por: Nohemi Muela

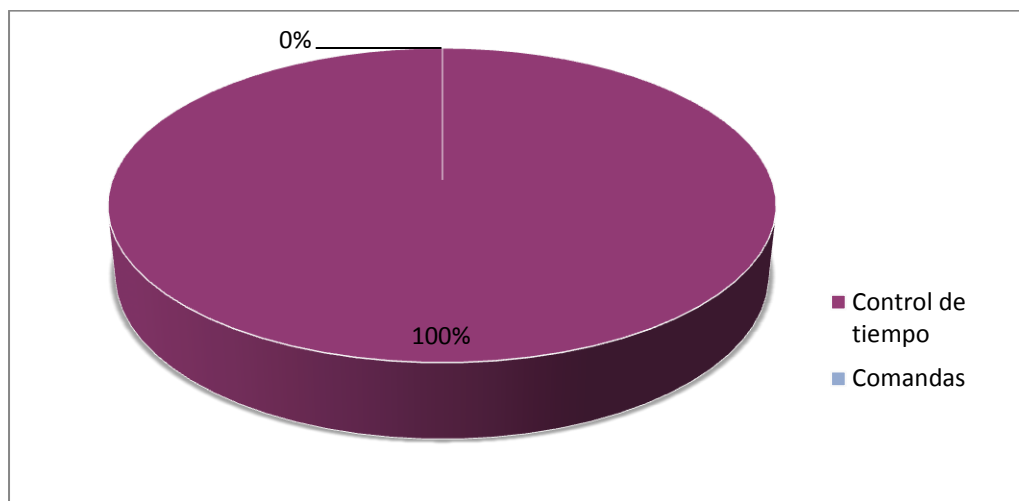


Figura N° 17
Pregunta N° 10
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: solo una persona no estuvo de acuerdo que exista la coordinación entre el personal de cocina y el personal de servicio es por ello que cree que se debería mejorar en el aspecto de control de tiempo.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

ENCUESTA A CLIENTES

Género

Tabla N° 27
Genero

	Femenino	Masculino	Total
N°	193	184	377
%	51	49	100

Elaborado por: Nohemi Muela

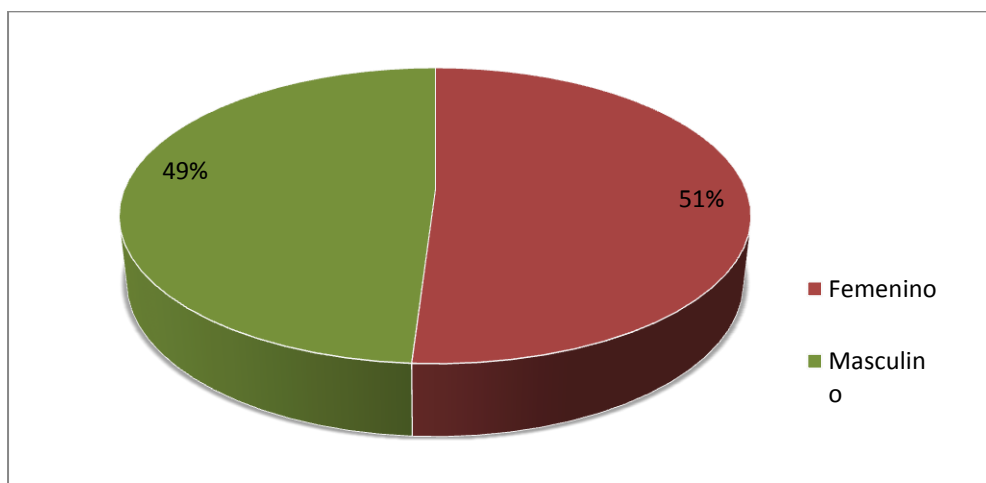


Figura N° 18
Genero

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: mediante la encuesta que se aplicó a los clientes se pudo conocer cuál es el porcentaje de género que acude al restaurante, femenino equivale al 51% mientras que el 49% son masculino, por lo tanto no se puede ver mucha diferencia entre los géneros que asisten al restaurante.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Edad

Tabla N° 28

Edad

Edad	18-30	31-50	51-65	65 en adelante	Total
N°	94	142	94	47	377
%	25	38	25	12	100

Elaborado por: Nohemi Muela

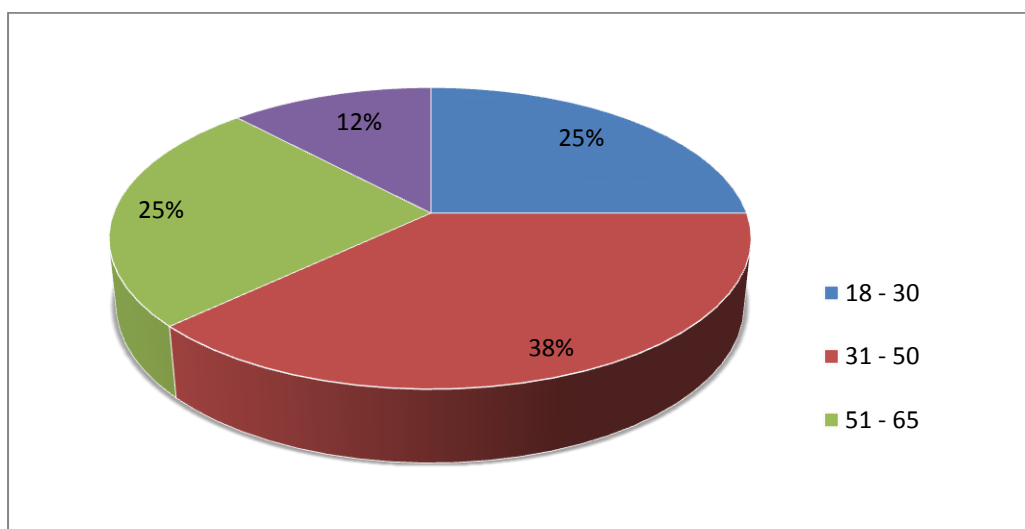


Figura N° 19

Edad

Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: a través de la siguiente figura se refleja que el 38% pertenece a la edad de 18 a 30, 25% es 31 a 50, 25% 51 a 65 y el restante fue el 12% de la edad de 65 en adelante. Mediante la encuesta realizada se pudo obtener que la edad promedio que son clientes del restaurante sea 31 a 50.

Nacionalidad

Tabla N° 29
Nacionalidad

	Nacional	Extranjero	Total
N°	284	93	377
%	75	25	100

Elaborado por: Nohemi Muela

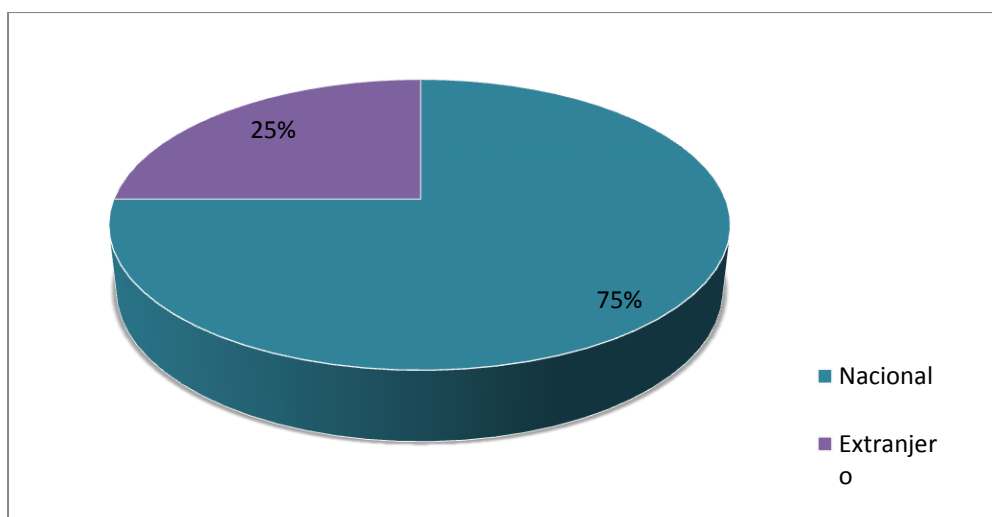


Figura N° 20
Nacionalidad
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: el porcentaje de turistas nacionales que llegan al restaurante son el 75% mientras que el 25% turistas extranjeros, las sugerencias de todos los clientes es necesario para conocer que necesitan para el que el servicio sea excelente.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 1 ¿Cómo califica usted el servicio que brinda el restaurant?

Tabla N° 30
Pregunta N° 1

	Excelente	Buena	Regular	Malo	Total
N°	73	185	98	21	377
%	19	49	26	6	100

Elaborado por: Nohemi Muela

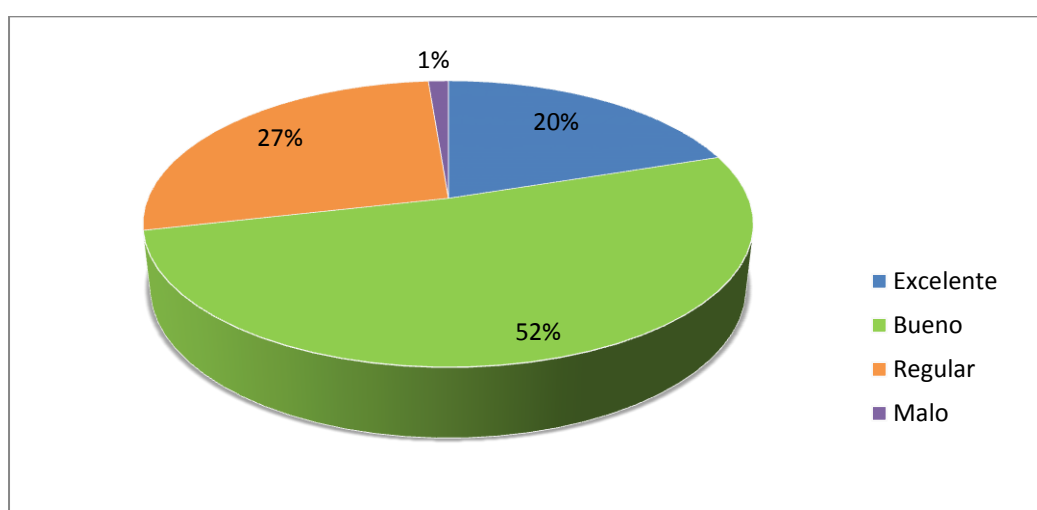


Figura N° 21
Pregunta N° 1
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: mediante los resultados que se obtuvieron tras realizar las encuestas a los clientes del restaurante se puede notar que el 49% califica como bueno el servicio en general que ofrece el lugar, el 26% es regular, 19% la cataloga como excelente mientras que un 6% la denominan como malo los servicios que presta el restaurante.

Pregunta N° 2 ¿Con que frecuencia usted visita el restaurant?

Tabla N° 31
Pregunta N° 2

	Con frecuencia	Ocasional	Primera vez	Total
N°	161	147	69	377
%	43	39	18	100%

Elaborado por: Nohemi Muela

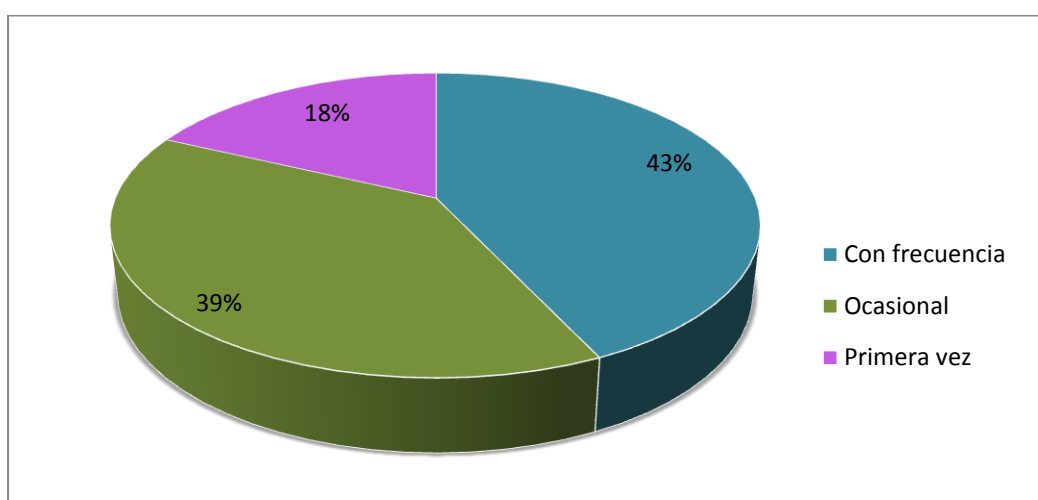


Figura N° 22
Pregunta N° 2
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: el restaurante recibe clientes frecuentes con un total del 43%, el 39% recurren al lugar ocasionalmente mientras que el 18% fue la primera vez que solicitaron los servicios del lugar.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 3 ¿Cómo califica la atención al cliente?

Tabla N° 32
Pregunta N° 3

	Excelente	Buena	Regular	Malo	Total
N°	65	181	107	24	377
%	17	48	29	6	100

Elaborado por: Nohemi Muela

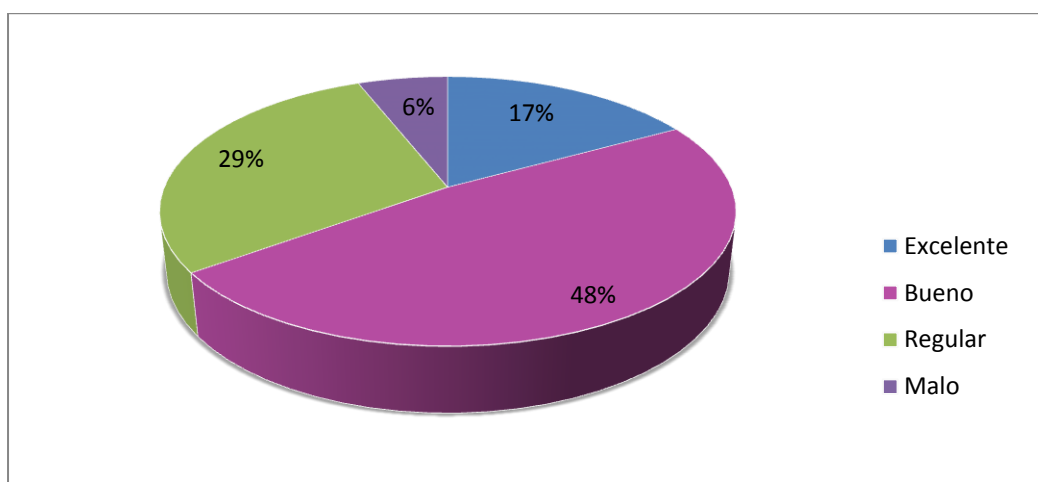


Figura N° 23
Pregunta N° 3
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: los clientes califican la atención que reciben en el restaurante con un total del 48% es bueno, 29% regular, 17% excelente, mientras que otros opinan que la atención es mala con un 6%. Se aspira mejorar la atención que reciben los clientes para llegar a la excelencia.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANTE "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 4 ¿La persona que le atendió fue cordial y eficaz?

Tabla N° 33
Pregunta N° 4

	Sí	No	Total
N°	288	89	377
%	76	24	100

Elaborado por: Nohemi Muela

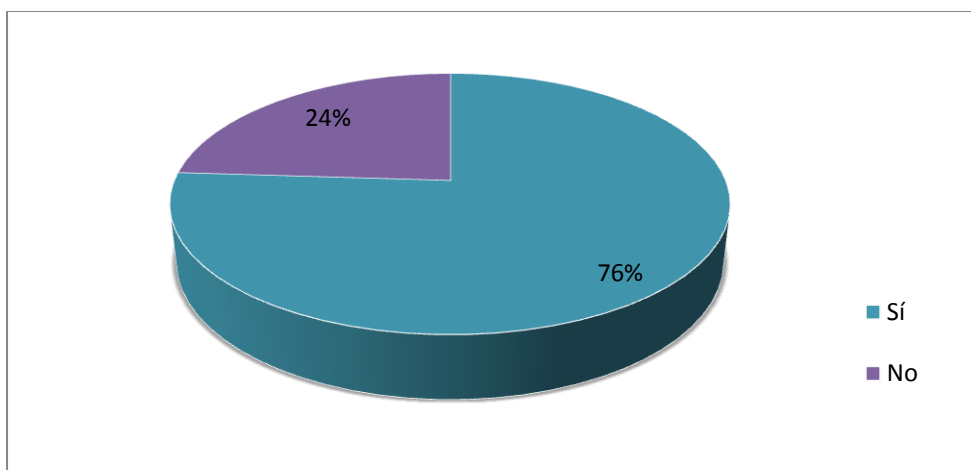


Figura N° 24
Pregunta N° 4
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: a través de la encuesta se logró obtener la opinión en la cual piensan que el personal que le atendió fue cordial y eficaz al momento de realizar su trabajo con el cual contamos con el 76%, mientras que el 24% no fue atendido cordialmente es por ello que desea el personal sea más atento y cordial al momento de tratar con el cliente.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 5 ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar aproximadamente su pedido?

Tabla N° 34
Pregunta N° 5

	Inmediatamente	5 a 10 min	10 min o más	Total
N°	38	221	118	377
%	10	59	31	100

Elaborado por: Nohemi Muela

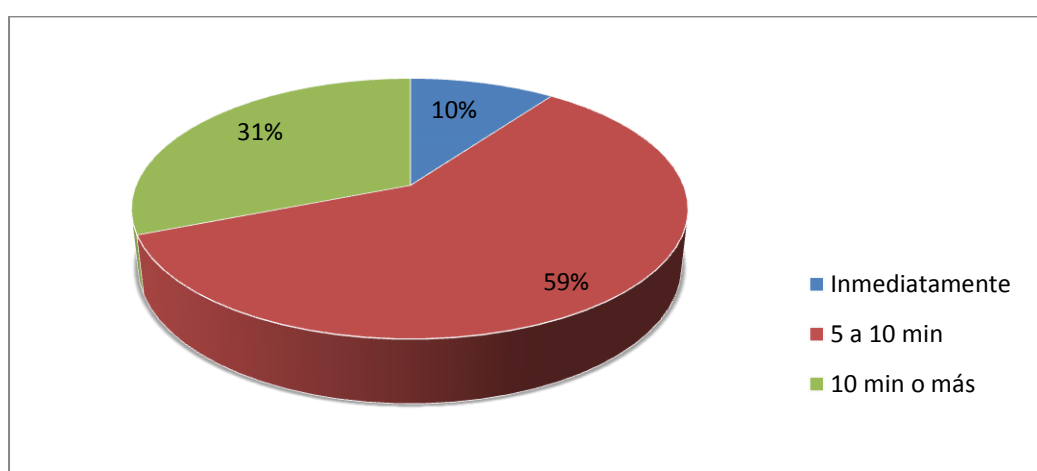


Figura N° 25
Pregunta N° 5
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: la mayoría de los clientes dicen que tuvieron que esperar de 5 a 10 minutos para recibir su pedido que equivale al 59%, el 31% espero 10 minutos o más para que le atiendan y el resto cree que su pedido le dieron en el menor tiempo posible con el 10% que fue inmediato.

Pregunta N° 6 ¿Cree que debería ser capacitado el personal para mejorar el servicio?

Tabla N° 35
Pregunta N° 6

	Sí	No	Total
N°	313	64	377
%	83	17	100

Elaborado por: Nohemi Muela

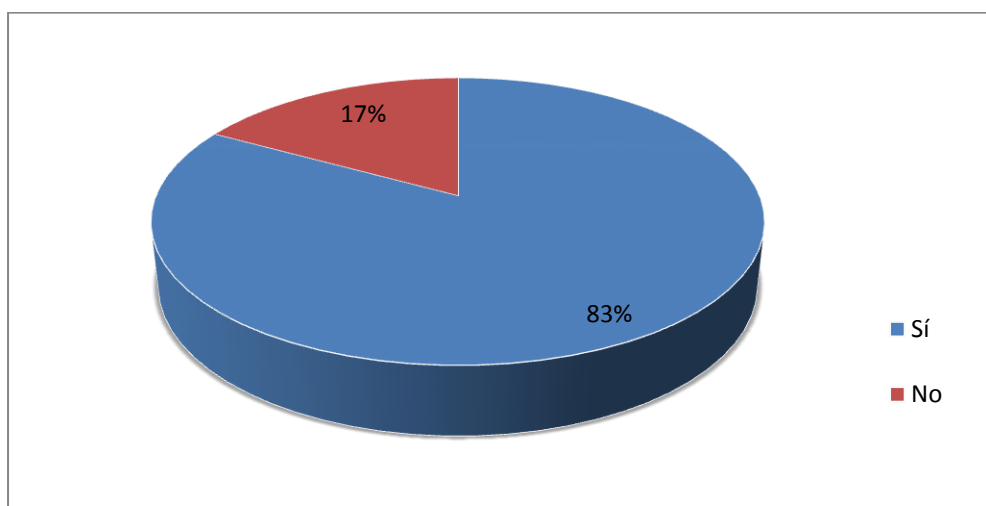


Figura N° 26
Pregunta N° 6
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: los clientes están de acuerdo que se realice una capacitación para el personal del restaurante con el fin de mejorar la calidad del servicio es por ello que tras la encuestas realizada el 83% dicen que si mientras que el 17% cree que no es necesario la capacitación.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 7 ¿Usted regresaría al restaurant?

Tabla N° 36
Pregunta N° 7

	Sí	No	Total
N°	358	19	377
%	95	5	100

Elaborado por: Nohemi Muela

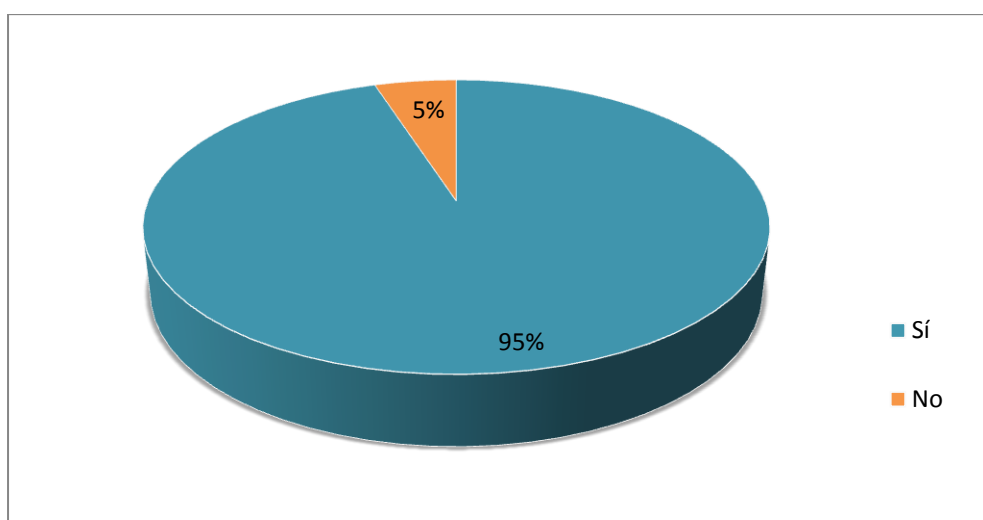


Figura N° 27
Pregunta N° 7
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: el 95% de encuestados están seguros de regresar al restaurante, mientras que el 5% no regresarían ya que para algunos la primera impresión es la que cuenta y a veces por el mal servicio no están dispuestos a regresar al lugar donde no recibieron el servicio esperado.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 8 ¿Por qué motivos regresaría al restaurant?

Tabla N° 37
Pregunta N° 8

	Servicio	Comida	Total
N°	64	313	377
%	17	83	100

Elaborado por: Nohemi Muela

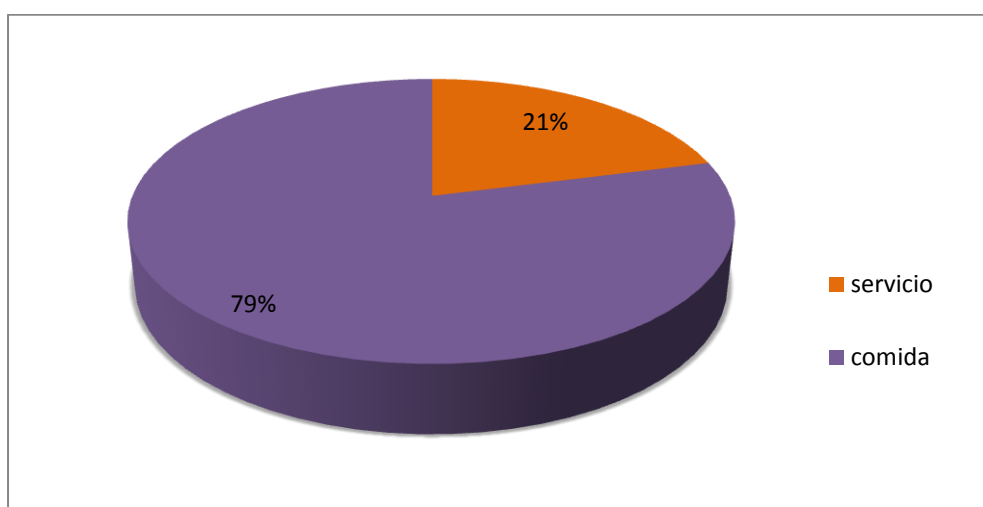


Figura N° 28
Pregunta N° 8
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: las encuestas dan como resultado que la mayoría de clientes regresaría por la gastronomía que brinda el restaurante con un 83% y el resto es el 17% que lo haría por el servicio que recibió. Es por ello que el problema es que no hay un buen servicio y se debe capacitar a los empleados para que exista un conjunto entre comida y servicio, que deseen regresar al restaurante por los dos aspectos.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 9 ¿Cree usted que el personal se encuentra organizado?

Tabla N° 38
Pregunta N° 9

	Sí	No	Total
N°	199	178	377
%	53	47	100

Elaborado por: Nohemi Muela

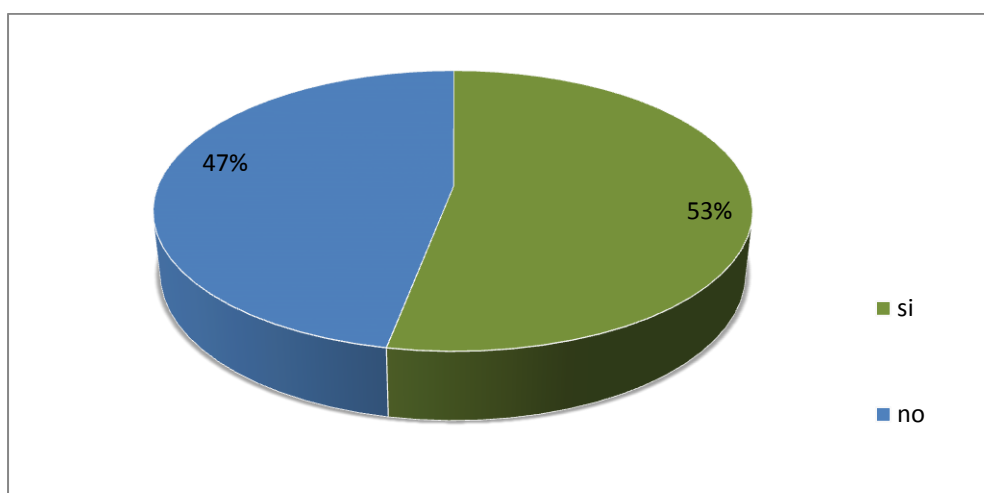


Figura N° 29
Pregunta N° 9
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: el 53% está de acuerdo que el personal si se encuentra organizado a la hora de brindar los servicios, mientras que el 47% cree que debería existir organización en el área de servicio, lo que representa que existe poca diferencia entre los resultados y se debe mejorar la organización.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Pregunta N° 10 ¿Al usar los servicios del restaurant cumplió con sus expectativas?

Tabla N° 39
Pregunta N° 10

	Sí	No	Total
N°	216	161	377
%	57	43	100

Elaborado por: Nohemi Muela

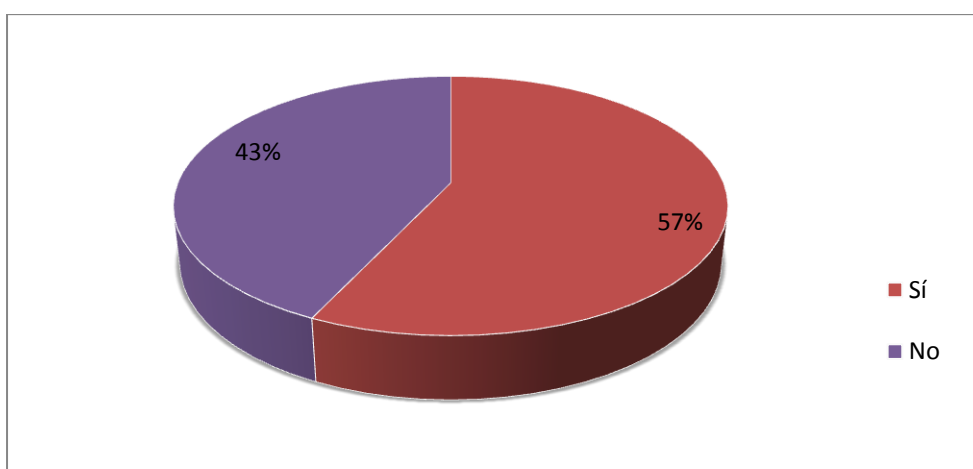


Figura N° 31
Pregunta N° 10
Elaborado por: Nohemi Muela

Análisis: tras las encuestas realizadas se pudo recopilar información en la cual las expectativas que tiene el cliente del restaurante fueran las correctas así que el 58% dice que sí, pero el 42% creen que no llegaron a satisfacer sus expectativas, es por ello que se requiere incentivar al personal para que puedan ofrecer la satisfacción a los clientes que no lograron llegar.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

5.02 Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución

Duración de la capacitación: 40 horas
Día: 4 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: Servicio al cliente
Puntos: Concepto Importancia del servicio Calidad en el servicio Factores que inciden para un mal servicio

Día: 5 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: Personal de servicio
Puntos: Cualidades de un profesional que brinda un buen servicio Aptitudes negativas de un profesional que brinda un mal servicio Los 10 elementos para brindar un buen servicio El rol del profesional de servicio

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Día: 6 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: El cliente
Puntos: Concepto Características Tipos de clientes Las quejas Las sugerencias Las reclamaciones

Día: 7 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: Fidelización del cliente
Puntos: Causas de la fidelidad ¿Cómo retener al cliente?

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Día: 8 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: Personal de servicios
Puntos: Cualidades de un personal Los 10 elementos para brindar un servicio

Día: 11 septiembre
Duración: 4 horas
Tema: La comunicación
Puntos: Comunicación verbal Comunicación no verbal

Día: 12 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: Técnicas de servicio
Puntos: Concepto Tipos de servicio

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Día: 13 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: Transporte de platos
Puntos: Técnicas Desbarasado La comanda

Día: 14 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: Manipulación de alimentos
Puntos: Mecanismos de transmisión Factores que influyen en el desarrollo microbiano

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Día: 15 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: Toxiinfecciones alimentarias
Puntos: Tipos de enfermedades alimentarias Bacterias patógenas Mohos Virus Parásitos Sustancias químicas

Día: 14 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: El uso de las 3 R
Puntos: Reducción Reutilización Reciclado

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Día: 19 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: Higiene personal
Puntos: Vestimenta y calzado de trabajo Uso de joyas y objetos personales

Día: 20 septiembre
Duración: 3 horas
Tema: Conservación de alimentos
Puntos: Métodos de conservación Tipos de métodos Alargamiento de la vida útil

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Capacitación y Manual

La capacitación estará programada para 40 horas distribuidas en temas de:

- Servicio al cliente 19 horas
- Técnicas de servicio 6 horas
- Manipulación de alimentos 15 horas

La siguiente información será el contenido del manual:

- Nombre del manual: Manual de Servicio al cliente para restaurantes
- Medidas: A5
- Papel couche
- Pop up
- Anillado

Hoja de sugerencias:

- Medidas: A6
- Papel bond

Buzón de sugerencias:

- Color: Gris
- Medidas: 20 x 15

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Misión

Se busca mejorar en el área de servicio al cliente.

Visión

Posicionamiento en el mercado de servicio al cliente para comensales nacionales y extranjeros.

Objetivos

Objetivos General:

Capacitaciones al personal del área de servicio al cliente en el restaurant La Tradición.

Objetivo Específico:

- Buscar información de servicio al cliente para brindar la capacitación al personal.
- Implementar un buzón para realizar un chequeo mensual de las sugerencias del cliente.
- Realizar talleres en el restaurante para el personal y así mejorar la calidad del servicio.
- Elaborar un manual para los empleados que abarque los medios para brindar un buen servicio.
- Evaluar al personal para conocer sus conocimientos en el área de servicio al cliente.

Estrategias

- Con el uso de la tecnología capacitar al personal.
- Con el avance de la tecnología buscar la información para capacitar al personal del restaurante.
- Elaborar medios de medición para evaluar la calidad de servicio al talento humano del restaurant y servicio que da el personal al cliente
- Realizar un buzón de sugerencias para estar al tanto del servicio que se está brindando al cliente.

Modelo de manual



Fotografía N° 1
Portada del manual
Elaborado por: Nohemi Muela

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.



Fotografía N° 2
Servicio al cliente
Elaborado por: Nohemi Muela

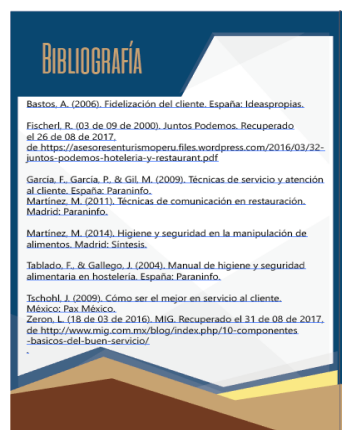


Fotografía N° 3
Técnicas de servicio
Elaborado por: Nohemi Muela

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.



Fotografía N° 4
Manipulación de alimentos
Elaborado por: Nohemi Muela



Fotografía N° 5
Bibliografía
Elaborado por: Nohemi Muela



Fotografía N° 6
Índice- Créditos
Elaborado por: Nohemi Muela

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Hoja de sugerencias



SUGERENCIAS

Su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio.

Fecha:

Hora:

¿Fue atendido con amabilidad?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

¿Fue atendido con rapidez?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Limpieza del local

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Calidad del producto

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Alguna otra sugerencia.....

.....
.....

Le agradecemos por su colaboración...

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Buzón de sugerencias



ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

CAPÍTULO VI

6.00 Aspectos administrativos

6.01 Recursos

Tabla N° 40

Recursos

Recurso económico	Dentro de recursos económicos se toma en cuenta los valores del presupuesto.
Recursos tecnológicos	• Celular • Internet • Cámara • Laptop
Recurso humano	• Nohemi Muela • Administrador • Diseñador • Tutor Ing. Gissella Paredes • Lector Lic. Ximena Almeida
Recurso materiales	• Copias • Impresiones
Recurso tiempo	• 7 meses

Elaborado por: Nohemi Muela

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

6.02 Presupuesto

Tabla N° 41

Presupuesto de aplicación de la propuesta

Detalle	# Cantidad	\$ Valor unitario	\$ Valor total
Diseño del manual	1	40.00	40.00
Impresiones del manual	25	13.31	332.75
Hojas de sugerencias	100	0.30	7.50
Buzón de sugerencias	1	22.56	22.56
Capacitación	1	1.071	1.071
Folletos	13	2.02	26.26
Total			430.141

Elaborado por: Nohemi Muela

Tabla N° 42

Presupuesto para elaboración del proyecto

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Encuestas	391	0.02	7.82
Manual	4	31.10	124.40
Anillados	2	4.60	4.60
Empastado	1	26.80	26.80
Cd's	3	2.50	7.50
Internet	1	30.00	30.00

Elaborado por: Nohemi Muela

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

6.03 Cronograma

Tabla N° 43
Cronograma

Detalle	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Entrega de formulario	X						
Asignación de tutor		X					
Capítulo I			X				
Capítulo II			X				
Capítulo III				X			
Capítulo IV				X			
Capítulo V					X		
Capítulo VI					X		
Capítulo VII					X		
Urkund					X		
Presentación al lector						X	
Sustentación							X

Elaborado por: Nohemi Muela

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

CAPÍTULO VII

7.00 Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

- ✓ Se ha determinado que el personal de un establecimiento es importante debido a que es la imagen que proyecta del lugar , e incluso es la que mantiene contacto directo es por ello que el empleado debe tener las competencias para lograr satisfacer al cliente de manera profesional además el cliente siempre se deja llevar por la primera impresión.

- ✓ Al realizar las encuestas al personal del restaurant se pudo evidenciar que nunca habían recibido una capacitación en servicio al cliente, es por eso que se refleja en el servicio que brindan ya que la mayoría de los clientes regresan solo por la comida.

- ✓ Con la ejecución de la capacitación se aspira a renovar el servicio y que ahora sea satisfactorio para el cliente que acuda al establecimiento.

7.02 Recomendaciones

- ✓ Es muy indispensable que el administrador del restaurante La Tradición, tenga mayor interés en incentivar al personal a través de la capacitación ya que por medio de ello podrán desarrollarse con mayor altitud, y así poder resolver los inconvenientes que pueden suceder en el transcurso de su trabajo.
- ✓ Debe impartirles un manual que contenga toda la información de las áreas con las que se maneja el restaurante así facilitando las habilidades de cada empleado del restaurante.
- ✓ Además el personal debe colaborar en emprender la capacitación ya que es para el bien propio, que le ayudará a convertirse en un excelente empleado en el establecimiento que vaya a trabajar.
- ✓ Exista comunicación entre el empleador y empleado para solucionar conflictos que perjudiquen al establecimiento.
- ✓ Mantener y mejorar el servicio que se brinda en el restaurant a través de nuevas técnicas para satisfacer la necesidad del cliente.

ANEXOS

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Anexo N° 1



Quito, 25 de Septiembre del 2017

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

De mi consideración

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la implementación del proyecto de titulación de la Srta. Nohemi Alejandra Muela Caza con CI. 172698725-6, estudiante del sexto nivel de la carrera de Administración Turística y Hotelera con el tema "ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT LA TRADICIÓN CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE."

El trabajo sobre la Capacitación de servicio al cliente para el personal en el Sector Centro Histórico de Quito, se encuentra terminado e implantado satisfactoriamente en el restaurant.

Es todo lo que se puede decir en honor a la verdad

Atentamente,

Fabián Castillo
ADMINISTRADOR

RESTAURANTE
La Tradición
Fabián Castillo
RUC.: 1103503866001
Telf.: 2956 317

Dir. Guayaquil N7-43 y Manabí
Cel. 0980235138

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Anexo N° 2

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

“La presente encuesta tiene como objetivo recabar información de servicio al cliente que brinda el personal y seguir con el proceso de titulación.”

Marque con una X que crea conveniente.

Género: ☐ Femenino ☐ Masculino

Su edad esta entre:

☐ 18 a 30 ☐ 31 a 50 ☐ 51 a 65 ☐ 65 en adelante

Usted es turista

☐ Nacional ☐ Extranjero

1. ¿Cómo califica usted el servicio que brinda el restaurant?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

2. ¿Con que frecuencia usted visita el restaurant?

☐ Con frecuencia ☐ Ocasional ☐ Primera vez

3. ¿Cómo califica la atención al cliente?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

4. ¿La persona que le atendió fue cordial y eficaz?

☐ Sí ☐ No

5. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar aproximadamente su pedido?

☐ Inmediatamente ☐ 5 a 10 min ☐ 10 min o más

6. ¿Cree que debería ser capacitado el personal para mejorar el servicio?

☐ Sí ☐ No

7. ¿Usted regresaría al restaurant?

☐ Sí ☐ No

8. ¿Porque motivos regresaría al restaurant?

☐ Servicio ☐ Comida

9. ¿Cree usted que el personal se encuentra organizado?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Al usar los servicios del restaurant cumplió con sus expectativas?

☐ Sí ☐ No

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT “LA TRADICIÓN” UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

“La presente encuesta tiene como objetivo recabar información de servicio al cliente que brinda el personal y seguir con el proceso de titulación”.

Marque con una X lo que crea conveniente.

Género: ☐ Femenino ☐ Masculino

Su edad esta entre:

☐ 18 a 30 ☐ 31 a 50 ☐ 51 a 65 ☐ 65 en adelante

Usted es turista

☐ Nacional ☐ Extranjero

1. ¿Está de acuerdo que se realice una capacitación de servicio al cliente en el restaurant?

☐ Sí ☐ No

2. ¿Mediante cuales herramientas desearía recibir la capacitación?

☐ Impreso ☐ Digital ☐ Videos

3. ¿Conoce las normas que se rigen en el área de servicio al cliente?

☐ Sí ☐ No

4. ¿El restaurant cuenta con un documento impreso donde detalla las normas de servicio al cliente?

☐ Sí ☐ No

5. ¿Desea obtener un manual donde indique como se realiza un buen servicio al cliente?

☐ Sí ☐ No

6. ¿Qué días desearía recibir la capacitación?

☐ Lunes, Miércoles y Viernes ☐ Lunes a Viernes ☐ Sábado y Domingo

7. ¿Cuántas horas al día desearía recibir al día la capacitación?

☐ 1 h ☐ 2 h

8. ¿Cree usted que el cliente siempre tiene la razón, aunque usted haya realizado bien su trabajo?

☐ Sí ☐ No

9. ¿Piensa usted que existe coordinación entre el personal de servicio y personal de cocina?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Si la respuesta es SI no conteste la siguiente pregunta y si su respuesta es NO en que aspectos se debería mejorar?

☐ Control de tiempo ☐ Comandas

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT “LA TRADICIÓN” UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Anexo N° 3



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Muela-Caza-Nohemi.pdf (D30339048)
Submitted: 2017-09-01 19:41:00
Submitted By: aleja_thebest_2h@hotmail.com
Significance: 7 %

Sources included in the report:

PROYECTO GUZMAN.pdf (D19772800)
Chiluisa Lucia.pdf (D30313701)
Proyecto de Titulación - Ortiz Jhonny.pdf (D30323820)
Trabajo-de-Titulacion-MAPM.FINAL.docx..pdf (D30320808)
<http://download.e-bookshelf.de/download/00077008/28/L-G-0007700828-0013825708.pdf>
<https://prezi.com/ntpf0m3pxyuh/instrumentos-de-investigacion/>

Instances where selected sources appear:

21

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Anexo N° 4

Proforma de la propuesta

Capacitador



Estimada Srta Nohemi.

Buen día reciba un cordial saludo.

Duración del curso: 8 horas

Precio: \$ 1,071 (incluye descuento del 15%)

Incluye:

- *Certificado para cada participante avalizado por la **SETEC** y registrado en
- *la **SENESCYT**.
- *Material de apoyo.
- *Docente.
- *Equipos audiovisuales.
- *Sala de formación.

Sera un placer para nosotros formar parte fundamental en el crecimiento profesional de su Talento Humano.

Nos gustaría nos facilitara un numero de contacto para aclarar alguna duda que se pueda presentar.

Sin otro particular al cual hacer mención, quedamos a la espera de una pronta y favorable respuesta.

Atentamente.- Elizabeth Carrera Freire

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.



Av. 9 de Octubre 411 y Chile Edif. Valco Piso 9

Telf. 04 – 500-0018 ext. 332 – 334

0991150838

capacitacion1@servinco.com.ec

www.sevinco.com.ec

Facebook: Servinco Servicios Integrales de Capacitación

Guayaquil 28 de Agosto del 2017

Estimado Srta. Nohemi Muela

ACEROS BOEHLER DEL ECUADOR S.A.

Ciudad.

Reciba un cordial saludo en nombre de Servinco (Servicios Integrales de Capacitación).

INVERSIÓN

Quito

Capacitación para 14 personas aprox.

Lugar: Instalaciones Srta. Nohemi Muela

Fecha: Por definir

Horario: 09H00 a 17H00.

Duración: 8 horas

Costo: 1.300.00

Tema: Atención al cliente

- ♦ Material de trabajo.
- ♦ Diseño personalizado de plan de capacitación.
- ♦ Certificado de participación.
- ♦ 10 horas académicas

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Buzón de sugerencias

COMERCIAL KYWI S.A. AUTOIMPRESORES AUTORIZACION S.R.I. 1114158369 DEL 16/ENE/2014
RUC 1790041220001 CONTRIBUYENTE ESPECIAL-RESOL. SRI 5368
Matriz : AV. 10 DE AGOSTO N24-59 Y LUIS CORDERO
QUITO Telf: 023987900 PRO FORMA DOLARES
AGENCIA 15 (MEGAKYWI UIO) Telf: 022403594 022403591 DOCUMENTO SIN VALOR COMERCIAL
Sucursal : ELOY ALFARO N52-468 Y PASAJE GUILLERMO MENSI QUITO
Senor(es): NOHEMI MUELA
Codigo: 888885-000000 RUC : 1726987256
Direccion: AMAGASI DEL INCA Vend: CONSULTAS P15
Ciudad : QUITO Telf. : 3260568 Fecha de Emision 23/AGO/2017 PAG. 1/1

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	P.UNITARIO	TOTAL
594121	BUZON OVALADO SILVER	1	20,142857	20,14

42

SUBTOTAL	20,14
DESCUENTO Tarifa 12%	0,00
DESCUENTO Tarifa 0%	0,00
TOTAL	20,14

Vta.tarifa 12%	Vta.tarifa 0%	Total Vta.Neta	IVA Tar. 12%	IVA Tar. 0%	TOTAL A PAGAR
20,14	0,00	20,14	2,42	0,00	22,56

Esta proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de COMERCIAL KYWI S.A.
En el caso de existir cambios de precios por nuestros proveedores y/o modificaciones cambiarias
oficiales que afecten al costo de la mercadería, nos veremos obligados a actualizar precios en el
momento de la facturación previo su conocimiento.

Los precios unitarios de esta proforma ** NO incluyen I.V.A. **
QUITO , 23 de AGO 2017

NOHEMI MUELA

Ident: 108573

FIRMA : 
ESTABLECIMIENTO

FIRMA : 
CLIENTE

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Manual



Ramírez Dávalos Oe3-122
entre América y Ulloa
dg.digiprint2@gmail.com
Telf.: 2506013

ORDEN DE TRABAJO

NOMBRE: Bohemi Muela
CORREO: rohemimuela@hotmail.com
TELÉFONO: 3260568- FECHA: 30-09-17

CANT.	DESCRIPCIÓN	V.UNIDAD	V.TOTAL
	Jup A2 coque 150gr		0,65
	300gr.		1,00
	A3. 150gr.		1,50
	300.		2,00
	MA3 150gr.		1,80
	300gr.		2,50
	Pop up		4,50
		TOTAL	

ABONO: SALDO:
ENTREGA: RESPONSABLE:

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Hoja de sugerencias



Quito, 14 de octubre 2017

Estimada Señoría
 Nohemi Muela
 1726987256
 3260568

Presente.-
 Es grato para mí cotizarle a usted lo siguiente:

DETALLE	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Hojas de sugerencia a color solo impresion A6 10 x15cm (hoja ecologica dada por el cliente A4)	100	\$ 0.30	\$ 7.50
Hojas de sugerencia a b/n solo impresion A6 10 x15cm (hoja ecologica dada por el cliente A4)	100	\$ 0.05	\$ 1.25
NOTA: Se empieza el trabajo con el 50 % de abono y saldo contra entrega, tiempo de entrega a convenir al momento del contrato		SUB TOTAL	
		IVA 12%	
		TOTAL	



Cordialmente
 Erika Delgado
 Digiprint
 250 6013 / 0998 460 292
 dg.digiprint2@gmail.com

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Anexos N° 5

Fotografías del restaurant



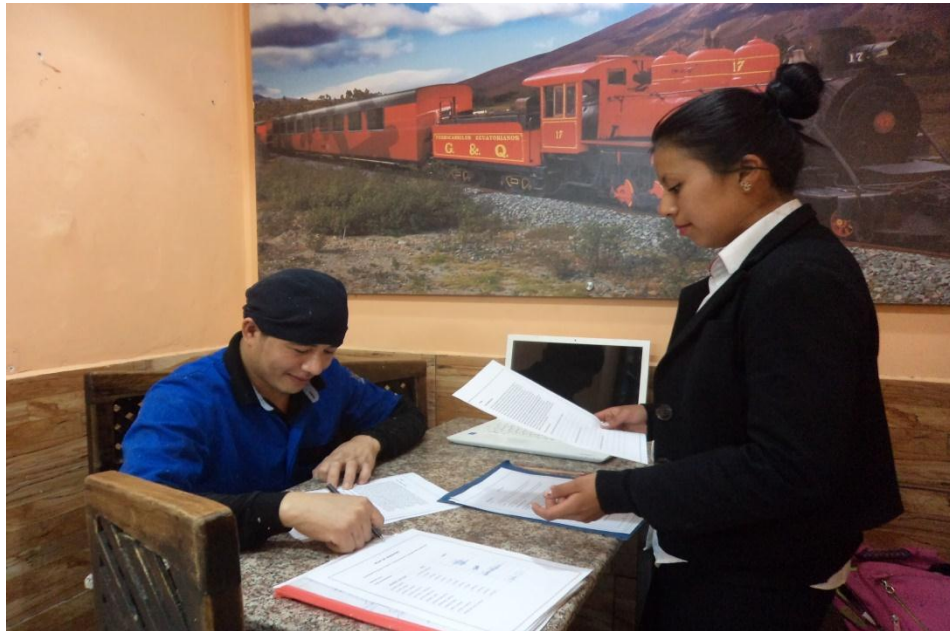
ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.



ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Anexo N° 6

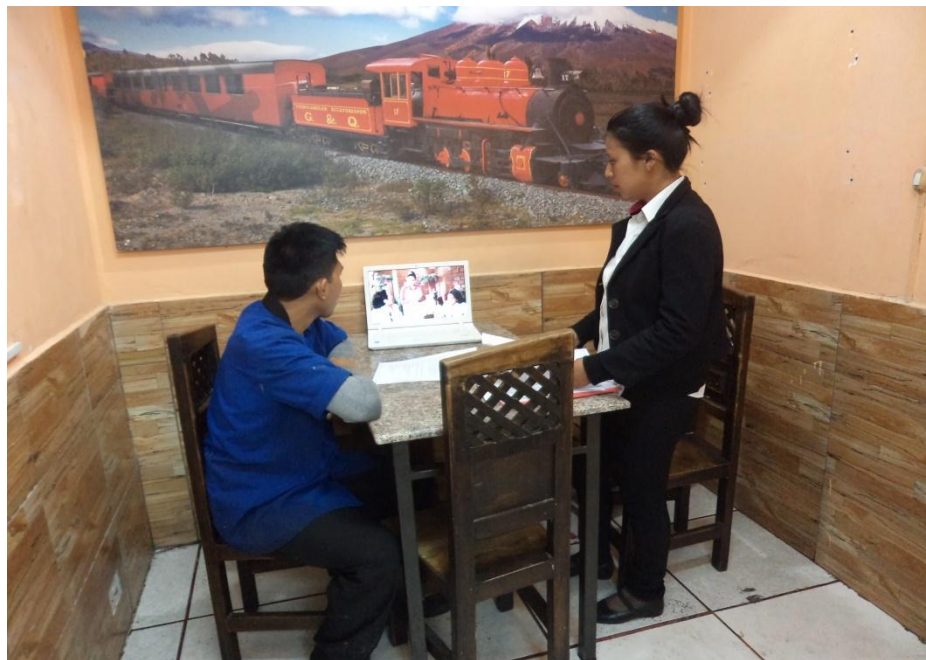
Capacitación al personal



ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.



ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.



ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.



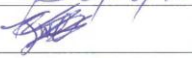
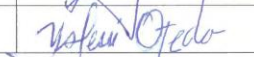
ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

HOJA DE REGISTRO

Capacitación de Servicio al cliente, Técnicas de servicio y Manipulación de alimentos

Fecha de inicio: 04 septiembre 2017

Fecha de finalización: 20 septiembre 2017

NOMBRE Y APELLIDO	ÁREA	FIRMA
VANESA PUETATE	SERVICIO	
JAVIER LARGO	COCINA	
BYRON TAMAYO	SERVICIO	
JULISSA VILLALTA	SERVICIO	
NATHALY TOAQUIZA	CAJERA	
MARÍA MARCILLO	COCINA	
JHONNY TIGRE	COCINA	
EDGAR RONQUILLO	COCINA	
ARMANDO GARCÍA	COCINA	
GÉNESIS PÉREZ	LIMPIEZA	
BRITO LENDER	SERVICIO	
ROSMAN IBARRA	SERVICIO	
YSLENI DEL VALLE OJEDA	SERVICIO	

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Nataly Tocaquiza

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Que no debia atender si no tenia suficiente informacion ya que por ese motivo puede que la agencia pierda clientes cuando tenga un cliente fijo debe enfocarse mas en ellos ya que con ellos podria tener mas posibilidades de llegar lejos.

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

Que tienen que dejar toda la informacion importante ya que con toda la informacion pueden llegar a muchos clientes y puede mejorar su empresa

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

Tratar de hablar con su jefe y así mejorar con sus clientes estar pendiente con cada informacion de la agencia ya que con eso llegaran a muchos clientes Ser positivo en toda la informacion que requiere el cliente

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Lender Brito

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Haberle dado mas dedicación a un cliente nuevo que quizá solo quería información y desconfiar a un cliente que ya era fijo de la empresa, además que no se como la gerencia para soportar el mal genio del cliente nuevo.

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

No habiendo capacitado en toda la información sino que se dedicaron a solo formarlo con propia información publicitaria.

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

Ilustrándose y/o informándose sobre toda la información de la empresa para que no queden espacios vacíos a las interrogantes de los clientes así como también un mejor comportamiento a las relaciones interpersonales.

Nombre: Gerardo Julieth

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Pasar que todo los días en la empresa se encuentran saturados
Atender al nuevo, pensando que él no lo hacía, esperar complacer
sobre los viajes y pensar que como el cliente viejo ya conocía todo
pero no tenía muchas preguntas sobre los planes.

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

Al no argumentar de todo, es decir, al no motivarlo para todo
tipo de cliente con diversas preguntas: "se el servicio", y donde
solo se los como un estereotipo

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

Argumentar mejor del tema, tener calma al momento
de ver muchos clientes, atender por una sin importar si es nuevo
o viejo. dar cliente y sobre todo saber llegar al cliente y
no, no tener una respuesta por no tener conocimiento al tema.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Byron Tamayo

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

que no los atendió tal como eso que los atendiera
pues los clientes se molestaron y unos se retiraron
porque no hubo atención.

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

que la empresa no contaba con los argumentos exactos
por eso marcelo cometió errores los clientes decían
que hubo buena atención y no fue así por eso la
empresa tiene que comenzar a organizar.

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

tener buena presentación atender bien al cliente
darle buen servicio tiene que ser bien educado, etc.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Jonny Tigre

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Por haberle insultado

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

tema que haberle capacitado antes

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

teniendo un poco mas de paciencia

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: LARGO SAUTER

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

COMO ERA MUCHO LE PUDIO ATENDER A DOS CLIENTE
TRATA MAL AL CLIENTE.

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

corregir a Marcelo para que sus errores no suceder

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

preguntarle al compañero y ser mas agil

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Rosmarín Ibarra

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Apresurar en atender al nuevo cliente y darle prioridad sin considerar que a todos se les debe dedicar el mismo tiempo y calidad

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

No prepararlo para la atención del cliente y permitir la ida de clientes

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

Capacitándolo, curso de atención al cliente, controlar su paciencia

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Yamen Pustate

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Pues parece apurado, demerado y no tuvo calma para atender al cliente. Debe tranquilizarse y le caltran las cosas enven

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

Debería de averle dicho que es lo que tiene que ser y caltran con sus cosas de aver y con tranquilidad y calma.

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

Pues la verdad a todo mundo les pasa el caso de Marcelo y lo que tenía que ser es calmarse y ser respetuoso.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Maribel Macillo

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Marcelo debió atender de buena manera primeramente a los clientes dándoles las bienvenidas y sobre todo dándoles las respuestas que necesitaran saber ambas personas

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

la responsabilidad de la empresa está en que deberían dar capacitación primero a los empleados de cómo tratar y al no permitir que se de la información correcta

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

Debería tomar una capacitación y intentar ser más rápido pero a la vez amable

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Edgar Rosquillo

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Marcelo no fue paciente o cordial pero
atender al cliente que con muy malos
modales debía ya de muy buena manera

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

Es la cual no estaba capacitado para
despejar el puesto el cual le fueron
dadas

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

debe ser mas cordial y buscar soluciones
a conflicto con los clientes.
deberia buscar otra ayuda de capacitacion
para mejorar sus habilidades

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Marcelo Guevara

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Marcelo tuvo la mala atención al cliente y la demora

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

La demora y el mal carácter

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

Primero ponerse en su rol y con buen carácter y modo atender bien

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Jelissa Villalta

El caso de Marcelo Guevara

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

Brindar una buena comunicación entre los dos clientes,
no supo atender ni buscar una solución a todas las preguntas
que el cliente hizo al trabajador.

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

Al no darle a conocer cada uno de los conocimientos que la
empresa lleva, cada movimiento que la empresa lleva, no supo
como atender a los dos clientes le falta información sobre
como atender dos clientes al mismo tiempo.

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

Obteniendo mas información sobre como tratar a una persona
como brindar un mejor servicio, recibir comunicación y charlas
entre la empresa y el trabajador.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Nombre: Marcelo Guevara**El caso de Marcelo Guevara**

Un joven de 20 años estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía. Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene. Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

- DEMORA DE TIEMPO PARA ATENDER AL CLIENTE
- FALTA DE ATENCIÓN EN CUANTO A LAS RESPUESTAS QUE SOLICITO UNO DE LOS CLIENTES.

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

ADIESTRAR, CAPACITAR AL PERSONAL EN SU AREA

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?

CON CAPACITACION PARA AMPLIAR SU CONOCIMIENTO

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

REFERENCIAS

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Referencias

- Blanco, A. (2008). *Atención al cliente*. España: Pirámide.
- Castellano, M. I. (2012). *Procesos de servicio en restaurante*. España: Síntesis.
- Cempro planes y proyectos. (15 de noviembre de 2011). *Definición del problema central*. Obtenido de <http://www.cempro.org.pe/2011/11/definicion-del-problema-central.html>
- Chavarría, L. (6 de 12 de 2010). *Gestipolis*. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/cultura-en-el-servicio-al-cliente/>
- Cruz del Castillo, C., Olivares, S., & Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Patria.
- Galindo, E. (2015). *Estadística métodos y aplicaciones*. Quito: Prociencia.
- García, E. (12 de octubre de 2015). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/batfan/la-capacitacin-53810000>
- García, F., García, P., & Gil, M. (2003). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Hoyos, J. (31 de 05 de 2012). *Alaminuta*. Obtenido de <https://jdhmalinkuta.wordpress.com/2012/05/31/que-es-un-protocolo-de-atencion-y-como-disenarlo/>
- Londoño, M. (2006). *Atención al cliente y gestión de reclamaciones*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Moreno, E. (28 de noviembre de 2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/ntpf0m3pxyh/instrumentos-de-investigacion/>
- Muñoz, K. (22 de 09 de 2015). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/nrmalbsm1sxx/etiqueta-y-protocolo-en-el-servicio-al-cliente/>
- Nava, V. (2005). *¿Qué es la calidad?* México: Limusa.
- Palomo, M. (2011). *Técnicas de comunicación en restauración*. Madrid: Paraninfo.
- Perdomo, A. (12 de octubre de 2010). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/mrojas/los-manuales>
- Pérez, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. Madrid: Esic.
- Prieto, J. (2013). *Investigación de mercados*. Bogotá: Ecoe.
- Trespacios, J., Vásquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigación de mercados*. Madrid: Paraninfo.
- Tschohl, J. (2009). *Cómo ser el mejor en servicio al cliente*. México : Pax México.

Vértice. (2010). *Atención al cliente*. España: Vértice.

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANT "LA TRADICIÓN" UBICADO EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.